WALEED QAMHEEA

أقسام الفندق السياحي و وظائفها

وإدارة الأغذية والمشروبات



وليد نافع قمحية



www.daralbedayah.com



اقسام الفندق السياحي ووظائفها

و

إدارة الاغذية والمشروبات

المؤلف

وليد نافع قمحية

الطبعة الاولى

٢٠٠٨م/١٤٢٩هـ



دار البداية ناشرون وموزعون

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية (٢٠٠٧/١/١٩٤)

٦٤٧،٠٩
قمحية ، وليد امين .
اقسام الفندق السياحي ووظائفها وادارة الاغذية والمشروبات
/ وليد امين قمحية .-
عمان: المؤلف ، ٢٠٠٧ .

(   ) ص
ر.أ: (٢٠٠٧/١/١٩٤).

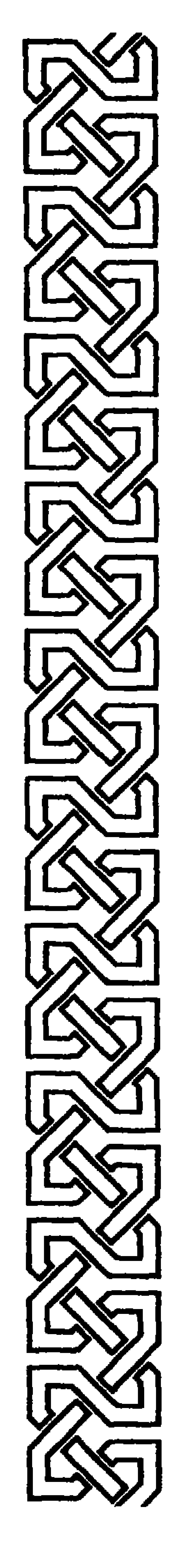
الواصفات: / الفنادق // ادارة الفنادق // معدات التموين / الاغذية //المشروبات /
* تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية.

الطبعة الأولى

٢٠٠٨م ـ ١٤٢٩هـ



دار البداية ناشرون وموزعون
عمّان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري
هاتف: ٤٦٤٠٦٧٩ - تلفاكس: ٤٦٤٠٥٩٧
ص.ب ٥١٠٣٣٦ عمان ١١١٥١ الأردن



المنهج

لما كان المقصود من وضع هذا الكتاب هو دراسة "أقسام الفندق السياحي ووظائفها" بصفة عامة . وانه قلما تختلف هذه الدراسة من نظام إلى نظام ذلك لان جميع النظم الفندقية تستهدف تحقيق غاية واحدة ألا وهي راحة النزيل .

ولما كان المقصود من وضع هذا الكتاب كذلك هو إعطاء القارئ فكرة مقارنة بين كل من النظامين الأوروبي والانجلوسكسوني . فالنظام الأوروبي يسير على سياسة استقلال كل قسم بذاته يرأسه شخص معين . وهذا النظام يؤدي إلى زيادة تخصص هذا الشخص في قسمة فحسب . أما النظام الانجلوسكسوني فهو يرمي إلى الجمع بين الأقسام ذات الطبيعة الواحدة والغرض الواحد تحت إدارة شخص واحد . ومما لا شك فيه أن هذا النظام الأخير يؤدي إلى تخصص الشخص في عدة مجالات ويزيد من أفق معلوماته اكثر من النظام الأوروبي . لذلك يطلق على من يدير هذه الأقسام لقب مدير . كما سنرى . لأهمية ما يقوم به من أعمال .

لذلك سوف ننتهج في دراستنا هذه . كما أسلفنا . خطة وسطا توفق بين كل من النظامين إتماما للفائدة وسهولة المقارنة .

وعليه سوف نقسم الكتاب إلى الأقسام الآتية :

القسم الأول : الإدارة .

القسم الثاني : إدارة مكاتب المدخل والأقسام التابعة لها .

القسم الثالث : إدارة الأغذية والمشروبات .

القسم الرابع : إدارة الحسابات .

ونفضل قبل البدء في دراسة كل قسم من هذه الأقسام الأربعة استقلالاً أن نقوم بدراسة أقسام الفندق السياحي جملة في فصل تمهيدي .

فصل تمهيدي

أقسام الفندق السياحي

يمكن تقسيم الفندق السياحي بصفة عامة إلى الأقسام الآتية :

١- الإدارة .

٢- مكاتب المدخل .

٣- خدمة الأدوار (الإشراف الداخلي) . (١)

٤- قسم البياضات (الغسيل والمكوى) .

٥- قسم الصيانة (القسم الهندسي) .

٦- المخزن العمومي (مخزن المهمات) .

٧- المطبخ .

٨- مخزن المأكولات .

٩- مخزن المشروبات .

١٠- المطعم .

١١- الحسابات .

وهذا التقسيم لا يمكن الاستغناء عنه في أي فندق سياحي مهما كبر أو صغر ؛ وكل ما هنالك انه يجوز في الفندق الصغير الجمع بين قسمين أو اكثر في مكان واحد وتحت إدارة شخص واحد . مثال ذلك انه في الفندق الصغير يمكن أن نجمع بين مخازن المهمات والمأكولات والمشروبات في مكان واحد وتحت إدارة شخص واحد .

(١) تعمدنا أن نذكر اكثر من تسمية لبعض الأقسام وذلك لاشتهارها بها أحيانا سواء في نفس النظام أو في نظام آخر .

وعلى العكس يجوز أن يقسم القسم الواحد طبقاً لكبر حجم المشروع إلى فرعين أو اكثر نظرا لأهميته . فمثلا في الفندق الكبير يمكن أن نقسم قبو الخمور (مخزن الخمور) أقساما متعددة . فتخصص أحدها لمجرد تخزين الخمور والثاني ويطلق عليه في العادة اسم قبو الخدمة النهارية وهو عبارة عن مخزن به رصيد معين من المشروبات الروحية وغير الروحية لتغطية الأرصدة اليومية المستهلكة بالمباريات ومد الأدوار بما يلزمها من مشروبات كما يقوم بعمل أنواع العصير المختلفة وتبريد المشروبات الغازية الخ ... وهناك كذلك مخزن مشروبات لخدمة المطعم وقد يكون هنالك مخزن مشروبات آخر لخدمة النادي الليلي إن وجد . وهكذا نجد أن المخزن الواحد في الفنادق الكبرى يمكن أن ينقسم إلى اكثر من مخزن ولكل منها أمين خاص .

وهكذا الحال بالنسبة لباقي الأقسام ؛ غاية الأمر انه يجب عدم إغفال أي من الأقسام المذكورة في تكوين الفندق السياحي وان يسأل كل منها عن تقديم ما يتطلبه العمل اليومي في دقة ونظام .

وقد تلجأ بعض النظم الفندقية إلى إضافة أقسام أخرى غير التي ذكرناها مثال قسم الأمن وقسم المبيعات أو التسويق والعلاقات العامة وغيرها . وهذه في رأينا أقسام احتياطية يجوز إلحاقها ضمن التقسيم السابق كما يجوز الاستغناء عنها . وهي وان كانت ضرورية في بعض الأحيان إلا انه يمكن أن تتبع إدارة الشركة التي تدير عدة فنادق وليس إدارة الفندق الواحد حتى لا ترهق أعباءه المالية .

هذا ويراعى أن التقسيم المذكور هو المتبع في النظام الأوروبي . وهو عبارة عن نظام لا مركزي أي أن كل قسم من الأقسام المذكورة مسئول في الفندق مسؤولية مستقلة عن وظيفته هو وله رئيسه الذي يتبع مدير الفندق مباشرة . وليس معنى هذا أن أقسام الفندق يعيش كل منها بمعزل عن الآخر بل يجب أن تعمل جميعاً داخل إطار واحد في توافق وانسجام.

أما بالنسبة للنظام الانجلوسكسوني ، أي الإنجليزي والأمريكي فهو وان اتفق إلى حد كبير مع النظام الأوروبي من حيث أداء أقسامه لوظائفها إلا انه يختلف عنه حيث التقسيم الإداري .

فالنظام الانجلوسكسوني يتبع في توزيع أقسام الفندق النظام المركزي أو على وجه التحديد شبه المركزي وذلك بوضع كل مجموعة من الأقسام ذات الطبيعة الواحدة والغرض الواحد تحت إدارة مدير واحد .

وهكذا نجد في هذا النظام الأخير ثلاثة مديرين أو أربعة أو اكثر ، حسب حجم المشروع ، كل مدير منهم يرأس مجموعة من الأقسام المتناسقة ، وعلى رأس هؤلاء المديرين نجد المدير العام أو المدير التنفيذي .

فنجد مدير الاستقبال (مدير مكاتب المدخل) وهو يسأل في العادة عن الأقسام التي تتصل بحجز وتأجير الغرف وتحصيل ثمن إيجارها وخدمتها وأحيانا صيانتها الخ ... وهكذا تتضمن إدارة الاستقبال الأقسام التالية :

الحجز – الاستقبال – الاستعلامات – الخزينة – خدمة الأدوار (الإشراف الداخلي) – البياضات (الغسيل والمكوى) – الصيانة (القسم الهندسي) – الأمن .

ومدير الأغذية والمشروبات وهو يسأل عن إدارة الأقسام التي تقوم بشراء المواد الغذائية وتخزينها و إعدادها وخدمتها هي والمشروبات ، فيدخل ضمن هذه الإدارة الأقسام الآتية :

المطبخ – المطعم – محزن المأكولات – مخزن المشروبات (وما يتبع هذه الأقسام من أقسام فرعية كالبارات وخدمة الأدوار بالنسبة لتقديم الطعام والشراب والحفلات الخ ....) .

ومدير شئون الأفراد : ويختص باختيار وتعيين وتدريب العاملين .

ومدير الحسابات : وتضم إدارته جميع الأقسام الحسابية .

ومدير المبيعات : وهو يقوم بمهمة التسويق لإشغال غرف الفندق وبيع المأكولات والدعوة إلى إقامة الحفلات . وتزداد أهمية هذه الإدارة عندما يواجه الفندق منافسة قوية .

ويبدو أن هذا التقسيم الانجلوسكسوني يحقق التناسق بين الأقسام ذات الطبيعة الواحدة والغرض الواحد ويسهل عليها أداء وظيفتها .

ولا يخفى أن هذا التقسيم ليس ملزماً فهو قد يختلف من فندق إلى فندق أو من شركة فندقية إلى شركة أخرى . فأحيانا نجد بعض من الأقسام المذكورة تعمل منفردة مثال قسم الأمن أو قسم الصيانة أو القسم الهندسي وهكذا وفقا لأهمية الدور الذي يقوم به . والواقع من الأمر أن هذا التقسيم يأتي في العادة نتيجة لتأثير عدة عوامل . أهمها موقع الفندق ونوع الخدمات التي يقدمها . وتخطيطه الإنشائي . وتدريب المدير ومقدار اطلاعه وكذلك شخصية الإدارة . ومقدرتها . ونوع ملكية الفندق .

وأخيراً نقول انه مهما كان النظام المتبع سواء أكان أوروبيا أم انجلوسكسونيا ومهما كانت طريقة توزيع الأقسام فيها . فان الفنادق جميعاً تقوم بنفس الوظائف .

و الآن ننتقل إلى الكلام في القسم الأول الخاص بالإدارة .

القسم الأول

الإدارة

يقتضي كلامنا في الإدارة أن نتناول بالبحث أولا شخص مدير الفندق ثم نائبه أو مساعده وكذلك الأقسام التي تعاونه في عمله معاونة مباشرة مثال السكرتارية ومكتب الخدمة العامة وشئون الأفراد .

وعليه سوف نقسم كلامنا في هذا القسم إلى الأبواب التالية :

الباب الأول : مدير الفندق .

الباب الثاني : المدير المساعد .

الباب الثالث : السكرتارية والأرشيف .

الباب الأول

الفصل الأول

صفات مدير الفندق

انه مما لا شك فيه أن المدير هو الروح المحرك للفندق , ولكي يكون كذلك يجب أن تتوفر فيه صفات خاصة لا تتوفر في سواه من الأشخاص المعتادين .

أولى هذه الصفات أن يكون ذو شخصية محبوبة وخلق كريم , على إلمام تام بقواعد الملاطفة والمجاملة . ذو ثقافة ممتازة , تمكنه من مسايرة جميع الزبن في شتى شئون الحياة .

وان يلم كذلك بأغلب اللغات الأجنبية الأساسية , وان يكون على إلمام تام بدراسة الطبائع البشرية وعلى دراية واسعة بعادات و أعراف البلاد الأجنبية .

وان يكون على جانب كبير من الدقة والصبر وحسن المعاملة في تصريفه لأصعب الأمور .

ويجب كذلك أن يكون المدير على جانب كبير من الاستقامة , وذلك لان مركزه الحساس وشرفه يربئآن به عن أن يكون موضع الشبهات واستغلال العملاء له في محاولة الحصول على مزايا خاصة .

ومن أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها مدير الفندق هي قدرته على استيعاب وملاحظة كل كبيرة وصغيرة تحدث في الفندق .

وكذلك قدرته على إعطاء الأوامر الخاصة بتنظيم أقسام الفندق المختلفة والتحقق من تنفيذها .

وان يحافظ المدير على الفندق ومنشآته , محافظته على بيته هو , وان يباشر على العموم حسن سير العمل فيه , وعلى ذلك فهو أثناء إدارته للفندق يجب أن يعرف كل شيء .

فإذا توافرت هذه الصفات في مدير الفندق , فان صاحب المال , سواء أكان شخصاً طبيعياً أو معنوياً لن يلبث أن يحيي فيه هذه الصفات وان يجازيه عنها خير جزاء .

علاقة المدير بالنزلاء

إن علاقة الفندق بالنزلاء من الأمور الهامة التي تعمل على ربط النزلاء بالفندق .

لذلك يجب أن يخصص مدير الفندق بعض وقته للاتصال بنزلاء الفندق اتصالا مباشرا من حين لاخر وبصفة دائمة حتى يجعلهم يشعرون انهم يلقون نفس الرعاية والعناية اللتين يولى بهما رب البيت ضيوفه .

فعند وصول النزلاء ذوي المراكز الهامة يقوم مدير الفندق باستقبالهم ويعمل على توفير الخدمة والعناية الممتازة لهم خلال إقامتهم فيرسل الزهور للسيدات والفاكهة للرجال . من وقت لاخر على سبيل التحية . كما يقوم بتوديعهم عند سفرهم . وعناية مدير الفندق بنزلائه البارزين لا تقتصر على فترة الإقامة وحدها بل قد تبدأ قبل ذلك أو تستمر بعدها . فيقوم المدير في الأعياد والمناسبات السعيدة بإرسال بطاقات معايدة وتهنئة لهم .

ولا يخفى ما للدراسة العلمية والثقافات العامة اليوم إلى جانب الخبرة العملية من الفوائد البالغة الأهمية . ذلك أن المدير أثناء قيامه بأعباء إدارة الفندق يتقرب ويتعرف على شخصيات من مختلف الألوان والمشارب والنحل . فمنهم من هم من رجال الصناعة ومنهم من هم من رجال التجارة والمال أو السياسة أو الدين أو العلوم أو الفنون أو ما شابه ذلك . بقدر مداركه لهذه الأمور يتطيع مدير الفندق أن يتقرب إلى هذه الشخصيات ويكتسب تقديرها بل أستطيع أن أقول يكتسب صداقتها الشخصية .

علاقة المدير بالعاملين

المدير الذي يقدر مسئوليته حق قدرها يتعين عليه أن يتأكد من أن عماله يحظون بالعناية اللازمة في طعامهم والراحة الواجبة في سكنهم (ذلك في حالة ما إذا كانت تقدم لهم وجبات الطعام بالفندق أو يوفر لهم المسكن) وكذلك يراعى اتباع الاشتراطات الصحية في الأماكن التي يترددون عليها كدورات المياه والحمامات الخاصة بهم .

وغالبا ما تدفع ظروف الحياة ببعض العاملين الأحداث من الجنسين في أحضان الفنادق للعمل بها . وهؤلاء دائما يكونون من عديمي الخبرة بشئون الحياة , أحيانا لا أهل ولا عائل لهم يعنى بأمرهم . فهؤلاء يسعدهم أيما سعادة أن يسمعوا من مدير الفندق كلمة نصح توجه إليهم وتمسح آلامهم , فمن يدري أن هؤلاء الأحداث سوف يصبحون يوماً من خيرة العمال المخلصين للفندق والعاملين على نجاحه .

ومن الأمور المفضلة التي يجب أن يهتم بها مدير الفندق هي إنشاء نظام التدرج المهني لتدريب النشء والعاملين الجدد لصقلهم فنيا حتى يتمكنوا من شغل المراكز الفنية فيما بعد , فيجب أن يوفر لهم مدير الفندق كافة الوسائل التي تمكنهم بطريقة جدية من الحصول على كل البيانات والمعلومات المتعلقة بأصول المهنة التي يتعلمونها من الناحيتين النظرية والعملية .

ولا يجب أن يغرب عن البال أن المتدرج يكون في اغلب الأحوال من النشء الحديثي السن , فالفندق يكون بالنسبة له المدرسة التي يترك بيته و أهله ويذهب إليها يتزود بالعلم والمعرفة فيتسلح بهما ليواجه الحياة . وشتان الفارق بين المدرسة والفندق . ففي المدرسة يعيش التلميذ تحت إشراف مدرس واجبه الأول تعليم الحدث اتباع طريق الخير والابتعاد عن طريق الشر , كما يعيش بين قرنائه من طلبة في سن واحدة وعقلية واحدة إلى حد ما . بينما تراه في الفندق يخالط أفرادا من مختلف الأعمار والطباع والعقليات والأخلاق .

لذلك يجب ألا يترك المتدرج في الفندق دون رقابة أو توجيه , كما انه لا يجب أن يكلف بأعمال تفوق طاقته ولا أن تحدد له مواعيد عمل ترهق كاهله . بل على

العكس يجب أن تعطى له مواعيد عمل مناسبة يراعى فيها إعطائه أوقات فراغ كافية تمكنه من الذهاب إلى مدارس مسائية يستكمل فيها دراسة اللغات الأجنبية اللازمة لعمله .

وعلى العموم يجب على مدير الفندق أن يشمل المتدرج بعنايته وإشرافه حتى لا يعاني تحكم رئيس متعسف أو مستبد وان يراقبه عن كثب حتى لا يتشرب بطباع زملائه الكبار من المنحرفين . كل هذا لكي يكون منه عاملا صالحا يعتز به الفندق ويعتز هو بالفندق في مستقبل أيامه .

وأخيراً وليس آخرا نقول انه من العادات المفضلة أن يجتمع مدير الفندق كل صباح برؤساء الأقسام المختلفة كرئيس العمل ورئيس الاستقبال والمشرفة ورئيس الطهاة ومدير المطعم الخ ... فيقدم كل منهم تقريره عن القسم الذي يخصه فيناقشهم المدير ويتباحث معهم في كافة الوسائل التي ترمى إلى تحسين الخدمة وإزالة شكاوي النزلاء والعمل على راحتهم .

واختيار مدير الفندق لرؤساء الأقسام الذين يتعاون معهم على جانب كبير من الأهمية . ذلك أن مدير الفندق لا يستطيع عمل شيئا وحده . فهو في رأينا مثله مثل القائد العسكري لا يستطيع عمل شيئاً وحده . فهو أوتى من علم ومعرفة دون أن يعتمد على جنود بواسل .

ومن أهم الأمور بالنسبة لعلاقة المدير بالعاملين أن يكون عادلا معتدلا مع الجميع . فلا يحابى هذا على حساب ذاك . وان يكون صبوراً رؤوفاً في معاملة العاملين فلا يوقع جزاء خصم من المرتب إذا كان مجرد التأنيب يكفي أو أن يتخذ من الخطأ أو الإهمال الواحد مذلة متكررة أو أساسا لتكوين فكرة سيئة دائمة عن العامل .

كذلك يجب أن يوفر المدير للعاملين بقدر الإمكان الحافز المادي فيكافئ المجتهد والمنتج على عملهما سواء بالمكافئات التشجيعية أو بالعلاوات أو بالترقية وهكذا .

إدارة وإشراف المدير على الفندق

المقصود من هذا الفصل هو الإحاطة بالطريقة التي يدير بها مدير الفندق فندقه ويشرف على سير العمل فيه . ذلك أن نجاح الفندق أو فشله يتوقف إلى حد كبير على طريقة إدارته . فالفندق يدر أرباحاً وفيرة وقد يمني بخسائر جسيمة ومرجع هذا يكون إلى حسن أو سوء إدارته .

وبطبيعة الحال فطريقة إدارة الفندق قد تختلف من مدير إلى مدير . بيد أن ثمة قواعد عامة لا يمكن إغفالها في إدارة الفندق ويجب أن يلتزم بها كل مدير .

وتبسيطاً لهذه الدراسة الهامة نقول إن نجاح مدير الفندق في إدارة فندقه يقوم على أركان أربعة وهي :

- أن يعرف كل شيء .
- أن يرى كل شيء .
- أن يتنبأ بكل شيء .
- وان يحتاط لكل شيء .

ونتكلم فيما يلي عن كل هذه الأركان في مبحث مستقل .

المبحث الأول : معرفة كل شيء

ليس المقصود هنا أن يكون مدير الفندق من عباقرة المعرفة إنما المطلوب منه هو معرفة كل شيء يتصل بعمله . وهذا ليس بالأمر اليسير . ومع ذلك فالحال تقتضي أن يلم ولو إلماما عاما بكل ما يتعلق بوظيفته .

فمن ناحية مبنى الفندق نفسه يجب أن يكون مدير الفندق على إلمام بالقواعد الهندسية والكهربية والميكانيكية . وليس المطلوب أن يكون مهندسا في كل هذه الأمور . لان تحقيق هذا من المحال . إنما المطلوب هو إلمامه بالقواعد الأساسية التي تمكنه من معرفة أسباب الأعطال التي قد تحدث في الفندق وتسبب قلق النزلاء وشكواهم وتؤثر بالتالي على سمعة الفندق ويهمنا أن نذكر في هذا الصدد مثلا

حياً لذلك حدث أثناء إدارتنا لأحد الفنادق الكبرى بمدينة القاهرة . فهذا الفندق بناؤه مرتفع وتصل المياه إلى الخزانات الموجودة بسطحه بواسطة مضخات تدار بمحركات كهربية . ففي أحد الأيام انقطع التيار الكهربائي وكنت وقتئذ خارج الفندق فاتصل المسئولون بإدارة الكهرباء لإرسال مهندس لإزالة هذا العطل . ولما عدت إلى الفندق وجدت أن كل شيء متوقف في الفندق المياه الباردة والساخنة لم تصل إلى حمامات النزلاء ومصاعد الطعام متوقفة وبالتالي توقفت خدمة الواجبات في الأدوار وضج النزلاء بالشكوى . فسألت المسئولين في الفندق الذين اخبروني بان العطل عام في المدينة و إدارة الكهرباء بسبيل إصلاحه . ولكني أردت أن يطمئن قلبي فاصطحبت معي كهربائي الفندق وفحصنا تابلوه الكهرباء حيث تبين لنا أن رصاصة الفيشة الرئيسية ضربت فأصلحناها فورا وصار كل شيء على ما يرام ، وهكذا الحال بالنسبة لسائر منشآت الفندق فيجب أن يكون لدى المدير فكرة عن كيفية تشغيل أجهزة تكييف الهواء وصيانتها والغلايات الخ ... وكل هذا يتأتى بتلقي بعض الدروس العملية في الميكانيكا والكهرباء وطريقة تطبيقها في وسائل التهوية والتدفئة والإنارة وغيرها أو أن يعيش فترات من الزمن ، أثناء شغله وظيفة مدير مساعد ، في الأقسام الميكانيكية يناقش العاملين فيها ويلاحظ سير عمل الآلات الموجودة بها والتي تعتبر جزءا لا يتجزأ من أقسام الفندق . ومعرفته بفن الهندسة المعمارية يعاونه معونة كبرى في أن يقدم بسهولة مقترحاته الفنية الخاصة بتحسين الخدمة وتسهيل ظروف العمل في أقسام الفندق المختلفة ، وكذلك إذا كان الفندق من الفنادق الموسمية الكائنة في مناطق نائية ويمتلك ارض مجاورة تصلح للزراعة تعين على المدير الإلمام بزراعة الزهور والخضر التي يمكن أن يستفيد الفندق منها كبستان ومورد للخضر التي تقدم للطعام والزهور للزينة . وهذه كلها أمور تؤدي إلى خفض المصروفات وتعود على الفندق بفوائد جمة .

وعلاوة على كل ما تقدم يجب على مدير الفندق أن يخرج عن أفق فندقه الضيق وعما يدور فيه من روتين ثابت فيتابع أولا بأول كل ما يستحدث في تطوير وتحسين صناعة الفنادق بالاطلاع على الكتب والمجلات المهنية الحديثة أو إن أمكن بالسفر إلى البلاد السياحية وزيارة فنادقها الكبرى والوقوف على احدث منشآتها لتطبيق الصالح منها في فندقه حتى يتمكن من مسايرة الركب الفندقي العالمي .

وما يقال عن مبنى الفندق وإنشاءاته يقال كذلك عن الأثاث والديكور والخدمة وسائر الأمور الفنية .

فمثلا نقول أن كل مدير فندق يتقن وظيفته يجب أن يلم بأصول فن الطهو والتغذية وان يراقب عن كثب الطرق التي يتبعها رئيس مطبخه (الشيف) ليستطيع أن يحكم كذلك على عيوبه . ومن القواعد المستحبة أن يشترك المدير مع رئيس المطبخ في عمل قوائم الطعام المختلفة .

وهكذا يتعين على المدير الذي يعتز بمركزه أن يكون قد اشتغل من قبل في سائر أقسام الفندق السياحي حتى يكون على خبرة ومعرفة عملية بوظيفة كل منها.

هذا وقد اقتضت التقاليد الفندقية فعلا في هذا السبيل ولا سيما في العائلات الفندقية العريقة التي يتوارث إدارة الفنادق فيها الأبناء عن الآباء . إن الشخص الذي يقع عليه الاختيار ليصبح مديرا يجب أن يقوم بدورة تدريبية عامة في جميع أقسام الفندق . وهكذا نرى أن غالبية المديرين البارزين في هذه الصناعة سواء في مصر أم في الخارج . كانوا ممن قضوا في الأصل عدة سنوات في أقسام متعددة من الفنادق التي كانوا يعملون بها . وقد عاصرت بنفسي اكثر من مدير عام لشركات فندقية كبرى في مصر كان أحدهم صبياً بالمطبخ (مرمطون) والآخر موظف استقبال .

وصفوة القول أن مدير الفندق الحقيقي لا يستطيع أن يؤدي رسالته على الوجه الأكمل إلا إذا أحاط علماً بكل كبيرة وصغيرة بفندقه .

المبحث الثاني : رؤية كل شيء

المقصود بالرؤيا هنا الإشراف على جميع مرافق الفندق وما يدور فيها من أعمال.

ذكرنا في المبحث السابق أن مدير الفندق لا يستطيع أن يؤدي رسالته على الوجه الأكمل إلا إذا أحاط بكل كبيرة وصغيرة بفندقه . ليس هذا فحسب . بل يتعين عليه كذلك أن يشرف بنفسه على كل ما يدور في كل قسم من أقسام الفندق ويخضعه لرقابته الدقيقة .

فمن ناحية الإشراف يجب أن يمتد إشراف مدير الفندق إلى كل شيء . ففي أوقات الطعام مثلا يتعين عليه أن يشرف على الخدمة بنفسه ليتأكد من أن الزبن راضيين عن طهو الطعام وعن نوع المشروبات وعن الخدمة بصفة عامة .

ويجب كذلك أن يقوم بجولات تفتيشية بالأدوار ليقتنع بنفسه من أن كل شيء يسير على ما يرام في كافة الأدوار . فيدخل بعض الغرف ليتأكد بنفسه من سلامة تنسيقها ونظافتها . كما يدخل اوفيسات (١) الخدمة ليقف على نظافتها ونظافة أوانيها ومعداتها وحسن سير الخدمة فيها . وبحكم وجوده في هذه الأماكن قد يصل إلى سمعه شكوى ما في موضوع أو في آخر فيبادر من فوره بتقديم الترضية الكافية للنزيل .

ولا يتعين على مدير الفندق أن يقوم بجولاته التفتيشية في مواقيت معلومة . إنما عليه أن يجعل العاملين في حالة تيقظ دائم مترقبين حضوره المحتمل بينهم في أي وقت . وإذا عنت له فرصة لإبداء ملاحظاته أو تأنيب أحد العاملين على إهمال ما أو فعل خاطئ فلا مانع من ذلك على أن يكون في منطق وحزم . كما يجب عليه أن يكون رحب الصدر كبير القلب فلا يتهور أو يثور لأتفه الأمور ولا يصيح بصوت عال عند إبداء ملحوظاته أو تأنيبه للخطأ حتى لا يفقد صوابه ويصبح مضحكة للجميع . بل يجب أن يبرهن لعماله انه مدير جدير بمركزه خبير بعمله عادل فيه يستحق على الدوام احترام جميع العاملين .

ويتعين على المدير أن يوالي عماله بنوع من الرقابة الفعالة وان يقوم بمراجعة كل شيء بنفسه فيراجع مثلا زجاجة الخمر من وقت خروجها من القبو إلى أن تصل محتوياتها إلى فم الزبون . وكذلك الطعام من وقت خروجه من المطبخ إلى حين تخديمه . والصابون من وقت خروجه من المخزن لحين استهلاكه وهكذا .

---

(١) سوف تضطر في بعض الأحيان إلى ذكر بعض المصطلحات كما عرفت بها في صناعة الفنادق دون تعريب . فنحن ضد تعريب هذه المصطلحات الفندقية لأنها مصطلحات دولية يجب أن يتعلمها العاملون كما هي حتى يسهل التعامل بها . أما في حالة توفيقنا في تعريب أي مصطلح فني فسوف نقوم بذكر المصطلح المعروف به دوليا إلى جانبه إتماما للفائدة .

وتحقيقا لهذه الغاية يجب اتباع نظام عمل تمسك بموجبه حسابات لكل قسم . وان تجري عملية جرد للأصناف في كل قسم من أقسام الفندق كل شهر أو كل ثلاثة اشهر حسب العادة المتبعة في كل فندق . وبهذه الكيفية يتمكن المدير من تلمس نقط الضعف في سير دولاب العمل وبالتالي يبحث في أمر معالجتها . فالقبو والمخازن الأخرى وقسم البياضات والمطبخ هي الأقسام الهامة في الفندق التي تحتاج إلى رقابة خاصة لمعرفة أمور تموين الفندق واستهلاكه .

ويتعين على المدير كذلك أن يوقع بنفسه على كافة الطلبات الخاصة بشراء البضائع من مواد غذائية ومشروبات وأثاث ومعدات الخ ... وهذا يتطلب عناية خاصة ومعرفة واسعة في هذا المجال . إذ يتعين عليه أن يفحص الأشياء فحص الخبير . ويحكم عليها ويقدرها قبل شرائها ومن ثم يقرر بعد ذلك الشراء من المحل الذي يعرض البضائع موضوع الشراء من احسن صنف وانسب سعر .

هذا مع ملاحظة أن اغلب المشتريات تتم اليوم بالنسبة للفنادق التابعة للقطاع العام بواسطة لجان تحل محل مدير الفندق في هذا الخصوص .

كذلك يتعين على المدير أن يطلع بنفسه بصفة دائمة على أسعار السوق الخاصة بالمواد الغذائية وغيرها من البضائع التي تستهلك بصفة مستمرة في الفندق . ذلك انه طبقا لمعرفته تقلبات أسعار السوق يتمكن من المحافظة على توازن مصاريف الفندق وعدم تأثر تموينه بتقلبات الأسعار .

ومراجعة المشتريات عند تسلمها يجب أن يكون لها اعتبار هام عند مدير الفندق فيجب أن يقوم بتسلمها بنفسه بحضور رئيس المطبخ وأمين مخزن المأكولات وان لم يتمكن المدير من حضور الاستلام ينيب عنه شخصا آخر فيحدد المدير ساعة معينة من النهار لتسلم السلع التموينية ومراجعتها بدقة وعناية حتى لا يقع فيها أي خلاف بين طلب الشراء والبضاعة المسلمة نفسها . فهذا الإشراف وهذه المراجعة من الأمور الأساسية لضمان نجاح كل مشروع فندقي .

المبحث الثالث: التنبؤ بكل شيء

إن إدارة الفندق لا تقتصر على مجرد تحسين الخدمة والمعاملة الحسنة فحسب، بل هناك أمور على جانب كبير من الأهمية قد تخفى على الكثير من المديرين المحدثين، ألا وهي مسألة التنبؤ.

فمدير الفندق يجب أن يدخل دائماً في اعتباره ضرورة التنبؤ بكل شيء يخص فندقه وان يحتاط لكل شيء.

فمن حيث المحافظة على نسبة إشغال الفندق يجب على الفندق أن يدرس الظروف والمناخ الذي يعيش فيه فندقه. فإذا كان الفندق يعاني منافسة شديدة من الفنادق المجاورة له أو أن هناك فنادق جديدة سوف تنشأ في المنطقة التي يقع فيها الفندق.

كذلك على المدير أن يتنبأ دائماً بتطورات السوق وبأسعار السلع التموينية.

المبحث الرابع: الاحتياط لكل شيء

لا يكفي التكلم عن التنبؤ وحده أن نقرنه بالكلام عن الاحتياط. فإذا تنبأ مدير الفندق بحدوث واقعة معينة تعين عليه انه يحتاط لها.

مثال ذلك إذا شعر بان هناك فنادق كثيرة سوف تنشأ في المنطقة التي يقع فيها فندقه كان عليه أن يتنبأ بان هذا الإجراء سوف يؤثر تأثيراً ضاراً على نسبة الإشغال في فندقه وبالتالي يتعين عليه أن يحتاط لذلك بعمل التسويق اللازم لفندقه وعمل الدعاية اللازمة كذلك أو تخفيض الأسعار أو توفير الرغبات وإدخال التحسينات التي تشجع المسافرين على الإقامة في فندقه.

وحياة الفندق كلها تقوم على تنبؤات، فمثلا شراء المواد الغذائية التي تستهلك يومياً يجب أن يسبقها تنبؤ بعدد النزلاء المفترض تواجدهم في الفندق في يوم معين.

وأهم من ذلك شراء السلع التموينية وغيرها الدائمة أو التي تخزن لفترات طويلة.

فيجب على المدير أن يتنبأ بأسعار السوق وتطوراتها. فثمة محصولات يندر وجودها في بداية أو نهاية الموسم، لذلك يتعين على المدير التنبؤ بذلك والاحتياط له

وشراء هذه المواد وتخزينها في أثناء وفرتها بالسوق وانخفاض أسعارها والأمثلة على ذلك كثيرة مثال الأرز والبطاطس وغيرهما .

وأحياناً ترتفع أسعار بعض السلع نتيجة لرفع رسومها الجمركية أو لوقف استيرادها فترة معينة مثال بعض الخمور فالمدير يحكم اتصالاته الشخصية إذا علم بمثل هذه الأمور كان عليه أن يحتاط إلى ذلك ويعمل على تخزين كميات وفيرة من هذه السلع التي لا تتلف والتي تمثل في واقع الأمر ثروة هامة للفندق .

وفي كل هذه الأمور يتعين على المدير أن يكون على اتصال دائم بمجلس الإدارة لمعرفة حالة الشركة المالية التي يتبعها الفندق حتى لا يرهقها بالنفقات . وهكذا نرى أن وظيفة مدير الفندق , لا سيما في الفنادق الكبرى , تعد من الوظائف المركبة وليس من اليسير أن يقوم بأعبائها المدير وحده . ذلك أن العمل في الفندق مستمر ليل نهار فيصبح من المحال على المدير أن يقوم وحده بالإدارة والإشراف طوال الأربع والعشرين ساعة .

لذلك يقوم بمعاونة المدير في الفنادق الكبرى مدير مساعد أو اكثر حسب حجم المشروع . أما إذا كان الفندق صغيراً يقوم كل من رئيس الاستقبال أو رئيس العمل , أيهما اصلح بأعمال المدير المساعد . وكذلك الحال في الفنادق الكبرى في حالة عدم وجود من يشغل هذا المركز .

والآن ننتقل إلى الكلام عن المدير المساعد .

الباب الثاني

المدير المساعد SUB MANAGER

ويطلق عليه بالفرنسية Sous Directeur

المدير المساعد هو ذراع مدير الفندق الأيمن ونائبه في غيابه .

ويمكن الوصول إلى مركز المدير المساعد عن طريق مركز كل من رئيس الاستقبال أو رئيس العمل – أيهما أصلح – والحكمة في ذلك واضحة جلية . وهي أن كل من يشغل أحد هذه المراكز تكون له في الواقع من الأمر خبرة كبيرة لعلمه واتصاله الوثيق بسائر أقسام الفندق والعاملين فيها .

ووظيفة المدير المساعد من المراحل الهامة في حياة الشخص الذي يريد أن يصبح مديراً ناجحاً . لا سيما إذا كان يعمل تحت إدارة مدير خبير .

لذلك يتعين عليه أن يتفانى في عمله وان يلازم مديره كظله حتى يكتسب منه اكبر قدر من خبرة ومعلومات .

كما ان هذه الفترة تعتبر فرصة سانحة لاكتساب اكبر قدر من الخبرة العملية ودراسة جميع أقسام الفندق ووظائفها دراسة تفصيلية . فيقوم بزيارة هذه الأقسام في مواقيت معلومة ويعيش مع العاملين فيها ويلاحظ أعمالهم ويناقشهم فيها حتى يحيط بها إحاطة تامة .

وهكذا يصبح المدير المساعد كما قلنا الذراع الأيمن لمدير الفندق . وبذلك تصبح مهمته بصفة عامة التأكد من حسن سير الخدمة في الفندق .

لذلك كله نرى أن المدير المساعد يجب أن يملك نفس المزايا والصفات الواجب توافرها في مدير الفندق نفسه .

ويمكن تلخيص وظيفة المدير المساعد والعمل الذي يقوم به فيما يلي :

- الإشراف على جميع العاملين للتأكد من أن كل منهم يقوم بالعمل المنوط به .
- إدارة شئون العاملين وذلك باتباع الآتي :

أ) تنظيم جميع الأمور المتصلة بالعمل كتوزيع العاملين وتحديد مواعيد عملهم وعطلتهم (الاعتيادية والأسبوعية والمرضية والأعياد الخ ...) في كل قسم ومراقبتها .

ب) التحقق من تطبيق القوانين العمالية وعدم مخالفة أحكامها سواء من قبل الفندق أم من قبل العاملين . كالإشراف مثلا على صحة إمساك الملفات الخاصة بالعاملين واستيفاء ما تتطلبه أحكام القانون بشأنها من مسوغات تعيين إلى رخص إلى شهادات تطعيم الخ ...

ج) التحقق من تطبيق لائحة العمل الداخلية ولائحة الجزاءات .

د) يتولى فحص ودراسة لائحة طلبات وشكاوى العاملين .

- يتولى العلاقة بين الفندق ومكتب العمل والنقابة .
- يقوم بالإجراءات الخاصة برخص الفندق .
- يتولى جميع العلاقات مع الجهات الإدارية المحلية (كالوزارات والشرطة والصحة الخ ...) .
- مراقبة التوريدات التموينية والمشتريات عموماً .
- استلام ومراجعة المواد الغذائية للاستهلاك اليومي والتأكد من مطابقتها وصحتها من حيث الكم والكيف والسعر .
- الاهتمام باستغلال المطابخ والقبو والبارات .
- مراجعة حسابات مخزن المأكولات والقبو وجميع مخازن الفندق .
- مراجعة وتنظيم نفقات الفندق بصفة عامة .
- يباشر بصفة عامة جميع مرافق الفندق للتأكد من أن كافة أعمال التنسيق والنظافة ولا سيما غرف النزلاء والمستخدمين والعمال تسير سيراً مرضياً .
- الإشراف على أعمال الصيانة في الأقسام الفنية كالغلايات والتبريد والتكييف والمصاعد والإضاءة والإذاعة الخ ... ويقوم كذلك بتقديم مقترحاته للمدير فيما يتعلق بأعمال الصيانة .

- يقدم لمدير الفندق كذلك المقترحات الخاصة بمكافآت العاملين التشجيعية وترقياتهم وعلاواتهم الخ .
- يقدم من وقت لآخر للمدير ملاحظاته ومقترحاته في شأن استبدال وتجديد بعض الإنشاءات أو الأثاث إذا اقتضى الأمر .

ويلاحظ أن كافة هذه الأعمال تتم بناء على موافقة وتوجيهات مدير الفندق نفسه .

وأخيراً فهو يقوم مقام مدير الفندق أثناء غيابه .

الباب الثالث

السكرتارية LE SECRETARIAT

يقوم قسم السكرتارية بصفة عامة ، علاوة على استقبال كل من يريد مقابلة مدير الفندق وتنظيم هذه المقابلات ، بمعاونته في مكاتباته المتعلقة باتصالاته الداخلية والخارجية التي تتعلق بشئون الفندق . مثال ذلك اتصالاته بالنزلاء ووكلاء السياحة الخاصة بحجوزات الغرف والمطالبات المالية المتعلقة بالإقامة أو مصاريف الولائم والحفلات والموردين وسائر الهيئات في كل ما يتعلق بشئون الفندق .

ولما كانت أعمال السكرتارية تخرج عن دراستنا هذه وتدخل ضمن دراسة خاصة بها ، لذلك نكتفي بالكلام عنها في شيء من الإيجاز .

فسكرتير الفندق أو سكرتير مدير الفندق يجب أن تتوفر فيه بعض الاشتراطات والصفات الخاصة ، منها .

- أن يكون حسن المظهر والملبس ، سريع الملاحظة ، حاضر البديهة .
- أن يكون موضع ثقة المدير أميناً على عمله نظراً لقيامه بأعمال يتحتم عليه المحافظة على سريتها .
- أن يكون ذو ثقافة خاصة وأن يجيد اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية قراءة وكتابة .
- أن يجيد الكتابة على الآلة الكاتبة العربية والإفرنجية ، ويفضل من يجيد الاختزال الخطي .

ويشترط فيمن يشغل هذه الوظيفة أن يكون قد عمل في نفس الفندق بوظيفة سكرتير ثان مدة سابقة أو أن يكون قد سبق له القيام بأعمال السكرتارية في نفس المجال المماثلة كبنك أو شركة تجارية مدة لا تقل عن خمس سنوات .

- أن يكون على معرفة عامة ، ولو سطحية ، بكافة أقسام الفندق وسير العمل فيها تسهيلاً لاتصالاته بها .

أما من حيث وظيفة سكرتير الفندق وواجباته فهو كما ذكرنا يقوم باستقبال الضيوف والنزلاء الذين يرغبون في مقابلة المدير ويرحب بهم في حالة تغيب المدير عن مكتبه أو انشغاله ويقوم بتنظيم مقابلات المدير معهم .

وهو يتسلم يومياً كافة المراسلات الواردة للفندق وختمها بتاريخ الوصول (الوارد) وعرضها على المدير قبل توزيعها على الأقسام المعنية .

تحرير الرد على المكاتبات التي ترد إلى مدير الفندق , وكذلك على جميع المكاتبات التي ترد إلى أقسام الاستقبال والخزينة والحسابات والاستعلامات الخ .

تصدير جميع مراسلات الفندق سواء منها العادية والمسجلة والمرسلة بطريق الجو لداخل القطر وخارجه .

إعداد وتوزيع كافة المنشورات التي يطلبها مدير الفندق بشأن :

أ) القرارات والأوامر الإدارية الخاصة بالتنظيم الداخلي للفندق .

ب) اخطارات الحفلات والولائم والاجتماعات .

ج) الكشوفات اليومية الخاصة بحضور الشخصيات البارزة والمقيمة بالفندق .

د) النشرة الأسبوعية الخاصة بالحفلات والمناسبات الخاصة .

استلام وترجمة قوائم الطعام اليومية الخاصة بالغذاء والعشاء والمآدب الخاصة , إن وجدت , وإرسالها للطبع باللغتين العربية والأجنبية وموافاة المطعم بها في الوقت المناسب .

أخطار الجهات الرسمية مثال قسم الشرطة و إدارة ضريبة الملاهي ومكتب حقوق التأليف الخ ... عن الحفلات والاجتماعات والولائم الخاصة التي تقام في الفندق .

وأخيراً يكون السكرتير مسئولاً عن كل ما يدور في مكتبه , وتنظيم هذا المكتب من حيث حفظ المكاتبات وتنظيم ملفاتها (الأرشيف) , وتوزيع العمل فيه بما يتفق ومقتضيات أحوال الفندق وتعليمات المدير .

ودائماً حسب حجم المشروع يجوز أن يكون للفندق سكرتير واحد أو يساعده آخرون . فيكون هناك سكرتير أو رئيس قسم السكرتارية وسكرتير ثاني وسكرتير ثالث وهكذا .

المبحث الأول : الاتفاقية الدولية للفنادق

(المعتمدة من الهيئة الدولية للفنادق في مؤتمر روما عام ١٩٥٤)

١- قبول النزيل بالفندق :

يعتبر قبول النزيل بالفندق منعقداً بمجرد موافقة الفندقي على الطلب الصادر من النزيل وقبوله للحجز المطلوب منه او بناء على أمره . ويقوم العقد على الأسس الآتية :

أ) التشريعات المعمول بها في البلد الكائن بها الفندق .

ب) الأحكام الخاصة بالفندق . وهذه يجوز الإعلان عنها بواسطة إعلانات توضع داخل الحجرات .

ج) النظام الدولي الحالي الخاص بصناعة الفنادق .

٢- حقوق النزيل :

يترتب للنزيل بمجرد قبوله بالفندق الحقوق التالية :

أ) الاستعمال والانتفاع بالأشياء المؤجرة خلال فترة العقد .

ب) الإفادة بالخدمات المعتادة بالفندق بما في ذلك الانتفاع بكل المرافق العامة . وكذلك جميع المزايا الممنوحة للنزلاء .

٣- واجبات النزيل :

ويعتبر النزيل قد قبل الالتزام بصفة خاصة بما يلي :

أ) أن يكون إيجار الحجرة قاصراً عليه وحده وعلى الأشخاص الذين ذكرت أسماؤهم عند إبرام العقد .

ب) في حالة قبول النزيل للحجرة والطعام أو الإقامة الكاملة أو أي خدمات أخرى بالفندق دون أن يكون قد علم بثمنها سلفاً . فهذا يعني انه قبل ضمنا الشروط الخاصة بالأسعار المعتادة .

وقد جرى العرف على تحصيل مبلغ إضافي عن مصاريف حظيرة السيارات والخدمات الأخرى التي يطلبها النزيل .

ويراعى احتساب أسعار إضافية على النزيل طبقاً لعادات وعرف الجهة عن التركيبات الخاصة للتدفئة , مثال التدفئة بواسطة موقد أو مدفئة أو الإنارة لأغراض خاصة أو استعمال الطاقة الكهربية للكي أو للتدفئة أو لأي أغراض أخرى .

ج) محظور على النزيل القيام بعمليات الطهو بنفسه في الفندق .

د) إذا قام النزيل بإحضار مأكولات أو مشروبات من التي يقدمها الفندق عادة لنزلائه , يكون للفندق والحالة هذه الحق في مطالبة النزيل بسعر إضافي .

هـ) يكون النزيل مسئولاً عن كافة الأضرار والتلف التي يتسبب فيها الفندق سواء أكانت هذه الأضرار واللفات بخطأ منه أو بفعل أحد تابعيه أو زائريه أو أي شخص يكون هو مسئولا عنه , كالضرر الذي يلحق بالمباني أو الأثاث أو السجاجيد أو البياضات أو كسر الأواني أو السرقة .

و) في حالة احتساب سعر الغرفة شاملا وجبات الطعام إذا لم يتناول النزيل هذه الوجبات إطلاقا أو تناول بعضها فقط يحق لادارة الفندق زيادة سعر الغرفة نتيجة لاضطرار الفندق إعداد هذه الوجبات ووضعها تحت تصرف النزيل في المواعيد المعتادة .

وللفندق الحق في إعطاء الأولوية للنزلاء الذين يتعهدوا بتناول طعامهم بالفندق .

ز) لا يجوز للنزلاء اصطحاب حيوانات معهم إلا بعد الاتفاق بشأنها مع إدارة الفندق , كما جرت العادة على عدم اصطحاب هذه الحيوانات في الصالات العامة وبصفة خاصة في صالة الطعام , بيد أمه يجوز بموافقة الإدارة قبولها في الحجرات مقابل سعر إضافي , والنزيل في هذه الحالة يكون مسئولا عن كافة ما تسببه هذه الحيوانات من أضرار .

ح) تحتفظ إدارة الفندق بحقها في مطالبة النزيل بالكف عن إحداث أي ضوضاء أو التخفيف من الضوضاء غير العادية من شانها إزعاج النزلاء مثل استعمال أجهزة الراديو والتلفزيون والآلات الموسيقية , ويلتزم النزيل بتلبية هذا الطلب .

ط) يحق للفندق فسخ العقد نتيجة لارتكاب النزيل أية مخالفة مخلة بالآداب .

٤- طلب الحجز مقدماً :

يتعهد المسافر الذي يكون قد طلب حجز حجرة مقدما بشغلها في التاريخ والساعة المتفق عليها . اللهم إلا إذا كان قد حدث تعديل في موعد الحجز بموافقة الطرفين . ويجب أن يبين في كل طلب حجز موعد حضور النزيل على وجه التحديد وعنوانه بالكامل .

وللفندق الحق في طلب دفع عربون عند الحجز . وفي حالة عدم اشغال النزيل الغرف المحجوزة له مقدما بناء على طلبه أو في حالة إخلائه تلك الغرف قبل الموعد المتفق عليه يحق للفندق مطالبته بتعويض عن طلبه فسخ العقد وذلك سداداً لقيمة الخسارة التي يكون قد تكبدها بالكامل .

وفي حالة ما إذا تعذر على إدارة الفندق تلبية طلب الحجز . يتعين عليها أخبار المسافر بذلك كلما كان لديها متسعاً من الوقت .

٥- شروط ومدة الإقامة :

أ) يعتبر العقد منعقداً ليوم واحد ما لم يتفق على خلاف ذلك . كما تجدر مدته في حالة عدم إخلاء الغرفة في الوقت المحدد (حسب عرف الجهة . او طبقا للقاعدة العامة من الساعة ١٢ إلى ١٤) .

وفي حالة عدم إخلاء الغرفة في الموعد المحدد تستمر صلاحية العقد يوما بعد يوم بموافقة إدارة الفندق .

ب) يحتسب السعر عادة ليوم أو ليلة واحدة . ويحسب يوم الوصول بالكامل . ولا يحتسب يوم المغادرة بشرط أن يعلن عنه في الوقت المناسب وبشرط أن يخلي الغرفة في الوقت المحدد كما هو مبين بالفقرة (٢) أعلاه .

ج) يجوز مطالبة النزيل بقيمة الحجرة عن الليلة السابقة في حالة إصراره على تسليم الغرفة في الصباح الباكر من يوم حضوره بشرط أن يكون الفندق قد تعذر عليه تأجيرها في الليلة السابقة لتكون معدة للنزيل في الموعد المحدد .

٦- الإقامة الكاملة :

أ) إن "الإقامة الكاملة" أي المبيت شاملا وجبات الطعام ، عبارة عن اتفاق مبرم بين النزيل والفندق بقصد توفير المبيت والمآكل لقاء سعر معين ، وفي حالة إبرام مثل هذه الاتفاقات يشمل السعر المتفق عليه عن الإقامة الكاملة أول وجبة يتناولها النزيل عقب وصوله الفندق ، على أن يقوم الفندق في يوم مغادرة النزيل الفندق – بتقديم كافة الوجبات له التي يكون قد تعذر عليه تناولها في يوم الوصول ، وذلك دون مقابل ، ولا يمنح النزيل أي تخفيض بالنسبة للوجبات التي يكون قد تناولها خارج الفندق .

ب) ما لم ينص على خلاف ذلك يقصد بلفظ "وجبات " وجبة الإفطار الصباحية (أي الشاي أو القهوة الخ ...) ووجبة الغذاء ظهراً (طبقاً لقائمة الطعام المحددة) والعشاء أو السحور (باستثناء المشروبات والشاي والقهوة واللبن والمياه المعدنية الخ ...) على أن يتناول النزيل كافة هذه الوجبات في المواعيد المقررة وفي الأماكن المخصصة لتناولها ، ويحاسب النزيل بأسعار إضافية بالنسبة للوجبات التي يكون قد تناولها خارج هذه المواعيد وفي غير الأماكن المخصصة لتناولها فيها .

ج) لا يعمل بنظام الإقامة الكاملة إلا إذا اتفق على إقامة لا تقل مدتها عن ثلاثة أيام .

٧- فسخ العقد :

أ) في حالة إبرام اتفاقات خاصة سواء بالنسبة للإقامة الكاملة أم بالنسبة لاقامة طويلة المدة يجوز للفندق في حالة مغادرة النزيل قبل الموعد المتفق عليه المطالبة بتعويض كامل عن كل خسارة معقولة يكون قد تكبدها نتيجة لذلك وعلى كل حال تتوقف كافة الامتيازات التي يكون النزيل قد حصل عليها .

ب) وعلاوة على ذلك يجوز للفندق فسخ عقد الإقامة في الحالات الآتية :

١) ارتكاب النزيل جنحة خطيرة أو مخالفة مخلة بالآداب .

٢) إصابة النزيل والأشخاص المرافقين له أو خدمه بمرض معد من شأنه أن يسبب ضرراً أو خسارة للفندق .

كما يحق للفندق مطالبة الشخص المسؤول بتعويض مناسب للظروف السائدة في وقت الإصابة وبالمصاريف الناتجة عن الإجراءات الصحية اللازمة إذا اقتضى الأمر .

٨- مسئولية الفندق عن أمتعة النزلاء :

أ) لا يعد الفندق مسئولا عن فقد أو إتلاف أمتعة النزلاء إلا في الحالات الآتية :

١) إذا قام النزيل بإيداع أشياءه طرف الفندق أو من مناوب عنه مقابل إيصال موقعا عليه .

٢) إذا وقع إهمال من قبل الفندق أو من ينوب عنه في اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة للمحافظة على سلامة أمتعة النزيل .

ب) بالنسبة للملابس المودعة في مكان حفظ الملابس لا يعتبر الفندق أو من ينوب عنه مسئولا إلا إذا كان إيداعها قد تم بموجب إيصال .

ج) لا يسأل الفندق عن أي ضرر يلحق أو يصيب أمتعة النزيل في الحالات الآتية :

١) إذا تركت في سيارة النزيل داخل حظيرة السيارات او المكان المخصص لانتظار السيارات .

٢) إذا قام أحد العاملين بالفندق – بناء على طلب النزيل ودون موافقة إدارة الفندق – بقيادة السيارة إلى داخل أو خارج الحظيرة .

٣) المسئولية المنوه عنها في البند (أ)فقرة ١ و ٢ قد حدد لها تعويض بحد أقصى حسب التشريعات السارية في البلد الكائن بها الفندق .

٩- سداد حساب الإقامة :

اسدد حسابات الإقامة بمجرد تقديمها علة أن يكون هذا السداد بالعملة المحلية أو بعملة أجنبية محولة بسعر الكامبيو المعمول به في يوم السداد .

ولا تقبل الشيكات المصرفية والأذونات التي تصدرها وكالة السفر السياحية إلا إذا توافرت كافة الضمانات الكفيلة بسدادها أو الاذونات .

١٠- حق الفندق في حبس متاع النزيل في حالة عدم سداد حساب الإقامة :

يحق للفندقي قانونا حبس الحقائب و الملابس التي يحضرها النزيل معه في حالة عدم سداده حساب الإقامة . كما يحق للفندقي أن يطالب النزيل بمغادرة الفندق فورا دون أخذ حقائبه وملابسه - إن لم يقم بسداد حساب الإقامة على أن تتم إجراءات بيع الأشياء محل الحبس طبقا للتشريعات المعمول بها في البلد الكائن به الفندق .

١١- الحلوان أو مقابل الخدمة :

تعلن النظم المتعلقة الحلوان أو مقابل الخدمة للنزيل عادة إما بواسطة المكتبات وإما بإعلانات تعلق بمكتب الاستقبال وداخل الغرف .

١٢- الأشياء المفقودة :

يجب أن تقدم جميع الأشياء التي يعثر عليها داخل الفندق لادارة الفندق .

١٣- حالات الوفاة بالفندق :

في حالة وفاة أحد النزلاء بالفندق، تصبح تركته ضامنة للوفاء بالمصاريف التي قد يتحملها الفندقي نتيجة للوفاة، بما في ذلك تعقيم الغرفة إذا اقتضت الحال و إعادتها لحالتها الأولى و تجديد الفراش و البياضات الخ ...

المبحث الثاني : اتفاقية فندقية بين هيئة الفنادق الدولية و الاتحاد العالمي لهيئات وكالات السفر

(يرمز لها بالاتفاقية الفندقية لسنة ٧٠ C.Hot.٧٠)

القسم الأول

تمهيد :

سبق أن اتفق الطرفان المتعاقدان عام ١٩٦٣ على أن يقننا في اتفاقية واحدة العادات المتعارف عليها دوليا وتحكم العلاقات بين كل من الفندقيين ووكالات السفر . و قد هذه الاتفاقية - منذ ذلك الحين - بمثابة أساس تطبيق تلك العلاقات، سواء بالنسبة للطرفين المتعاقدين أم بالنسبة للقضاء في حالة النزاع . بيد

أنه قد تبين نتيجة لتطور العلاقات في الاقتصاد السياحي الدولي، أصبح من الضروري إعادة النظر في صياغة هذه الاتفاقية لتجديد شبابها بحيث تظهر بالمظهر الملائم من حيث الدقة ومن حيث تعديل التفاصيل .

بناء عليه يعلن الطرفان المتعاقدان أن القواعد التالية تؤكد بصفة رسمية العادات المتبعة في العلاقات التجارية .

مادة ١ - الطرفان المتعاقدان هما :

١) هيئة الفنادق الدولية ويرمز لها بالحروف A.I.H ومركزها الرئيس بباريس ٨ شارع فوبورج سانت أو نوريه رقم ٨٩ - طرف أول .

٢) الاتحاد العالمي لهيئات وكالات السفر، ومركزه الرئيسي بباريس ١ شارع سانت أو نوريه رقم ١٦٣ و مقر سكرتارية العامة بمدينة بر وكسل (١٠٥٠) طريق مار نكس رقم ٣٠ (ويرمز له بالحروف F.U.A.A.V.) - طرف ثان

مادة ٢ - التزامات الطرفين المتعاقدين :

يلتزم كل من الطرفين المتعاقدين بما يلي :

- التوسط لدى الهيئات الوطنية المعنية لجعلها تحترم نصوص الاتفاقية الحالية .
- العمل على أن تتخذ الهيئات الوطنية و الإقليمية من المبادئ المذكورة في هذه الاتفاقية (G.HOT ٧٠) أساسا لعقد أية اتفاقيات فندقية وطنية أو إقليمية .
- التوصية لدى الهيئات الزميلة أو التابعة لها بإعطاء الأولوية في التعاقد لأعضاء الطرف الآخر .

مادة ٣ - نطاق تطبيق الاتفاقية

تطبق الاتفاقية الحالية على العلاقات الآتية .

أ) بين الفندقيين ووكالات السفر الذين أعلنوا صراحة انضمامهم لها أو قبولها ضمنا باتباع العادات المرعية فيها .

ب) بين الفندقين ووكالات السفر المنتمين إلى اتحادات وطنية في نفس البلد , وتكون هذه الاتحادات قد أعلنت صراحة موافقتها على هذه الاتفاقية .

مادة ٤ – النطاق الدولي لتطبيق الاتفاقية :

تعتبر من العقود الفندقية ذات الطابع الدولي . وفقا لمضمون هذه الاتفاقية تلك التي تبرم بين الفندق الذي تقع منشأته في بلد غير البلد الذي يقع فيه مكتب وكالة السفر .

مادة ٥ – النطاق الوطني لتطبيق الاتفاقية :

يدخل كذلك في اختصاص هذه الاتفاقية العقود التي تبرم بين الفندقين ووكالات السفر من ذات الجنسية (مركز مباشرة العمل) عندما لا يكون ثمة اتفاق وطني أو إقليمي قد أبرم في الخصوص .

مادة ٦ – الدور الاحتياطي للاتفاقية :

يجوز إبرام العقود الخاصة بين كل من الفندقين ووكالات السفر على ان تطبق نصوص هذه الاتفاقية على الأحكام التي تغفلها مثل تلك العقود .

مادة ٧ – تعتبر هذه الاتفاقية بمثابة مرشد لحل المنازعات بين الفندقين ووكالات السفر .

القسم الثاني : العقود الفندقية

أنواع العقود الفندقية :

مادة ٨ – تحكم الاتفاقية ثلاثة أنواع من العقود الفندقية , هي كما يلي :

١) عقود المسافر الفرد (١)

٢) عقود المسافرين في مجموعات .

٣) عقود ذات حجز دوري .

(١) درجنا على ترجمة كلمة Voyageur بكلمة نزيل في كل مؤلفاتنا باعتبار أنها تتعلق بالناحية الفندقية ولكن في هذه الاتفاقية بالذات قد اخترنا لها كلمة مسافر لتكون اقرب للواقع .

قواعد عامة للعقود الفندقية المختلفة

المبحث الأول : تكوين العقد الفندقي

مادة ٩ – أ) كل عقد فندقي يجب أن يكون مسبوقاً بطلب حجز صادر عن وكيل السفر وموجه للفندق .

ب) كل طلب حجز غير مكتوب ، يجب أن يؤكد بموجب مستند كتابي برقية ، تلكس ، كومبيوتر ، الخ ......) .

ج) كل طلب حجز يجب أن يبين نوع الخدمات المطلوبة . ويمكن ذكر القيمة المقابلة لهذه الخدمات على الطلب . وفي هذه الحال لن تلتزم وكالة السفر إلا بدفع هذا المبلغ .

مادة ١٠ – أ) لا يصبح الفندق نهائياً (انظر المادة ١٦) إلا بعد قبول الفندق في الطلب .

ب) وهذا القبول يجب أن يحرر بمستند كتابي (كتاب ، برقية ، تلكس ، كومبيوتر ، الخ ...) يبين فيه صراحة مضمون الطلب مع ضرورة ذكر ثمن الخدمات المطلوبة .

ج) هذا التأكيد يجب أن يتم فورا . أو فيما بعد ، ولكن خلال الثلاثة أيام التالية لاستلام الفندق طلب الحجرة .

د) في حالة إصرار وكالة السفر على الحصول على رد تلغرافي ، تلتزم باستعمال البرقيات (ذات الرد الخالص) .

مادة ١١ – لا يجوز بأي حال من الأحوال ولا تحت أي شكل من الأشكال أن يرتبط عقد الفندقة بعقد دعاية بين الطرفين المتعاقدين .

المبحث الثاني: استحقاقات الفندق

مادة ١٢ – لا يجب بأي حال من الأحوال أن تزيد الأسعار التي يعينها الفندق لوكالة السفر عن الخدمات التي تشكل محل عقد الفندقة، عن تلك التي تتضمنها تسعيرة الفندق بالنسبة لنزلاء الفندق المباشرين.

سواء أكان يدفع بمعرفة وكالة السفر أم من المسافر رأساً.

مادة ١٣ – فيما عدا حالات خفض أو زيادة العملة، لا يجوز للفندقين تعديل تسعيرتهم أو الأسعار المتفق عليها مع وكالات السياحة إلا بعد إخطار مدته شهر. وبطبيعة الحال لا يمتد اثر هذا التعديل إلى الحجوزات السابق للفندق تأكيدها.

مادة ١٤ – والخدمات التي تلتزم وكالة السفر بدفعها هي تلك التي تذكر في طلب الحجز الموجه للفندق.

مادة ١٥ – أ) فيما عدا حالة الاتفاق على أن الحساب سوف يدفع رأساً بمعرفة المسافر، تكون وكالة السفر التي أبرمت العقد الفندقي هي المدينة بقيمة الحساب.

ب) يجب أن يتم دفع الحساب في الموعد المتفق عليه. وفي حالة عدم اشتراط هذا الموعد في التعاقد، يكون في المواعيد المعقولة بحيث لا تتعدى ٣٠ يوماً. فإذا انقضى هذا الموعد جاز للفندق أن يحمل قيمة الحساب الفوائد التأخيرية.

ج) يجوز أن يطلب من وكالة السفر دفع حساب الفندق، مخصوصا من العمولة، قبل أو أثناء إقامة المسافر.

د) لا يجوز أن تستعمل بطاقات الائتمان (Credit cards) في سداد حساب المسافر بنفسه عن الخدمات المحجوزة بواسطة وكالة سفر.

المبحث الثالث: الدفع المقدم

مادة ١٦ – أ) يجوز للفندق أن يعلق قبوله طلب الحجز على دفع مبلغ مقدم (عربون أو وديعة ضمان). هذا المبلغ المقدم يكون له دائما طابع وديعة الضمان إلا إذا أوضح الفندق أن المقصود هو عربون كما هو متفق عليه بين الطرفين المتعاقدين

في الملحق رقم ١ - (١) وإذا اشترط الفندق دفع مقدم . فان انعقاد العقد الفندقي لا يصبح نهائياً إلا من الوقت الذي يتم فيه دفع هذا المبلغ أو بتقديم ما يثبت نفاذ هذا الدفع .

ب) يلتزم الفندق بالإخطار باستلام الدفع المقدم في موعد غايته ٢٤ ساعة من وقت استلامه له .

ج) قيمة الدفع المقدم المعتادة تساوي ثمن الخدمات المطلوبة (الغرفة والطعام الخ ...) لمدة ليلة واحدة في موسم الركود لمدة ثلاث ليالي في موسم الزواج (موسم الضغط) .

المبحث الرابع : حصة وكالة السفر

مادة ١٧ – أ) مبدأ العمولة :

فيما عدا عقود الحجوزات الدورية . تعطى كافة العقود الفندقية وكالات السفر الحق في الحصول من الفندق على نسبة مئوية من قيمة الخدمات المقدمة (الغرفة والمأكل) . ولا يجوز أن يدفع الفندق هذه العمولة إلا لوكالة السفر المتعاقدة

ب) تستحق العمولة على كل امتداد للإقامة يقبله الفندق أو على الحجوزات التي يبرمها المسافر أثناء إقامته لمدة مستقبله .

ج) يعتبر امتدادا للإقامة كل اشغال جديد للمسافر لمرافق الفندق . خلال نفس الرحلة حتى لو قطع هذا الإشغال . بشرط إلا يكون هذا الانقطاع بين فترتي الإشغال قد جاوز ٣٠ يوماً .

---

(١) الملحق رقم (١) يتضمن بعض التعاريف الاتفاقية . فبالنسبة للعربون يقرر ان كلمة عربون في القانون الفرنسي تعطي معنى التعويض الإجمالي الذي لا يرد في حالة فسخ العقد بخطأ من جانب من دفع العربون . وترد قيمته مضاعفة في حالة وقوع خطأ ممن تسلمه . (وهذا هو نفس حكم القانون المدني المصري في شان العربون) .

لذلك يجب على الطرفين المتعاقدين أن ينصا صراحة على انهما قصدا هذا المعنى فيما يتعلق بالعربون .

وعليه إذا اتفق الطرفان المتعاقدان على إعطاء المعنى السابق للعربون (تطبيقا لنص المادة ١٦ من هذه الاتفاقية) فان الأحكام الخاصة بالتعويض في الاتفاقية الفندقية لعام ١٩٧٠ لا تطبق .

د) لا يجوز ، مع ذلك ، احتساب أية عمولة على فترة تزيد على ٦٠ يوماً ، بما في ذلك امتداد الإقامة عن نفس الزبون .

مادة ١٨ – يقبل الطرفان المتعاقدان أن تكون هذه العمولة عادة ١٠٪ على سعر الخدمات بدون الضرائب ومقابل الخدمة واعتبار هذا المبلغ كحد أقصى لا يجب تجاوزه ، حرصا على مصلحة الطرفين .

مادة ١٩ – أ) يقوم الفندق بخصم قيمة العمولة المستحقة لوكالة السفر من مجموع قيمة الفاتورة .

ب) في حالة قيام المسافر بدفع الفاتورة بنفسه للفندق ، يلتزم الفندق بان يدفع العمولة لوكالة السفر خلال ٣٠ يوما من وقت سفر المسافر .

المبحث الخامس: الإلغاءات

مادة ٢٠ – أ) إن شرط واجل الإلغاء الكلي أو الجزئي للعقد الفندقي ، وكذلك مبالغ التعويض المحتمل الواجب في حالة الإلغاء المتأخر ، تختلف وفقاً لنوع العقد الذي يحكمها وتكون على اشتراطات خاصة ينظمها الفصل الثاني .

ب) يجب أن يتم كل إلغاء كتابة من وكالة السفر للفندق وان يذكر في طلب الإلغاء تاريخ الأخطار به .

المبحث السادس: التزامات الفندق العامة

مادة ٢١ – تكون الخدمات التي يقدمها الفندق إلى المسافرين زبن وكالة السفر ، طبقاً للعقد الفندقي (سواء بالنسبة للمسافرين بمفردهم أم المسافرين ضمن أفواج) من نفس النوع الذي يقدمه الفندق بنفس الشروط لنزلائه هو مباشرة .

مادة ٢٢ – يمتنع الفندق (مهما كان السبب) أن يقبل تحويل حالة المسافر زبون وكالة السفر ليصبح مسافراً عادياً .

مادة ٢٣ – يلتزم الفندق بان يضع الغرف المحجوزة تحت تصرف المسافرين اعتبارا من الساعة ١٤٠٠ من يوم الوصول الى الساعة ١٢٠٠ من يوم المغادرة .

مادة ٢٤ – يجوز للفندق في حالة عدم تمكنه من تأكيد الحجز وقت قبوله أن يحوله بمعرفته إلى فندق آخر مماثل أو أعلى درجة ، كائن في نفس المنطقة ، بشرط

أن يخطر وكالة السفر بمدة ثلاثة أسابيع مقدماً . دون أن يكون لوكالة السفر الحق في طلب تعويضات عن هذا التحويل .

مادة ٢٥ – يلتزم الفندق الذي لم يوف بالتزاماته أو تقديم بديل لحجوزاته بان يدفع تعويض لا تتجاوز قيمته قيمة الضرر الذي تحملته وكالة السفر .

مادة ٢٦ – يجب أن يتم دفع تعويض الحجز في موعد أقصاه ٣٠ يوماً من وقت استلام الفاتورة . ويجوز أن يحتفظ الفندق بوديعة الضمان في حدود ما يغطي قيمة تعويض الحجز . ولا يستحق أي تعويض عندما تأخذ قيمة الضمان صفة العربون .

المبحث السابع : التزامات وكالة السفر العامة

- تلتزم وكالة السفر بتقديم كل المعلومات الضرورية الكاملة والتفصيلية المتعلقة بالحجوزات المطلوبة .
- لا يجوز لوكالة السفر أن تطلب من الفندق أية مبالغ علاوة على العمولة المنصوص عنها في القانون .

أ) لا يجوز له أن يحاسب زبونه بمبالغ تزيد على التسعيرة المطبقة .

ب) ومع كل يجوز له أن يحمل الزبون بمصاريف الحجز مستقلا عن فاتورة الفندق .

- يمتنع على وكالة السفر إبرام عقود فندقية مختلفة مع عدة فندقيين للحصول على عروض حجز لنفس مدة الإقامة ولذات المسافر . بنية إلغاء الحجوزات التي سوف يستغنى عنها فيما بعد وفي حدود الأجل المتفق عليه للإلغاء .

قواعد خاصة بمختلف العقود الفندقية

المبحث الأول: عقود المسافرين المنفردين

مادة ٣١ – مميزات خاصة :

يعتبر من عقود المسافرين العقد الذي يبرم بشان عدد يتراوح من مسافر واحد إلى عشرة مسافرين مستفيدين من نفس الخدمات الفندقية (بصرف النظر عن الكيفية التي تجمعوا بها) . وهذا العدد الأساسي هو الذي يجب أن يذكر في طلب الحجز .

- **الإلغاءات :**

فيما عدا الاشتراطات الأخرى التي ينص عليها في عقود خاصة . يتعين أن يكون الحد الأدنى للآجال الواجب على وكالات السفر احترامها لإخطار الفندق بالإلغاء هي :

١) بالنسبة للمدن . أو بصفة عامة . إذا كان ثمة حجز لعدد كبير من الغرف . تتبع نفس الآجال بشان الزبون المباشر .

٢) بالنسبة للفنادق الموسمية : ٣٠ يوما قبل تاريخ الوصول في خلاله موسم الزواج و ١٤ يوما قبل تاريخ الوصول خلال موسم الركود .

- الإلغاءات التي لم تتم بعد الآجال المذكورة فيما تقدم تعطي الفندق الحق في طلب تعويض .

مادة ٣٤ – يجوز تقدير التعويض بصفة إجمالية عن كل مسافر تم إلغاؤه على النحو التالي :

أ) مقابل الخدمات المطلوبة (الغرفة والطعام الخ) لمدة ليلة واحدة . في الحالة العادية .

ب) مقابل الخدمات المطلوبة (الغرفة والطعام الخ) لمدة ثلاث ليال في حالة موسم الزواج .

- أ) في حالة المغادرة قبل التاريخ المحدد لها أو في حالة عدم استعمال الخدمات المطلوبة , يتعين على وكالة السفر دفع مجموع قيمة ما طلب من المبلغ الذي تكون أودعته مقدماً .

وإذا لم يكن هناك إيداع مبلغ مقدم أو في حالة عدم وجود ضمان , يقوم الفندق بتحصيل قيمة الفاتورة رأساً من المسافر .

ويتبع هذا التصرف إذا جرت العادة باتباعه مع النزلاء الذين يفدون على الفندق مباشرة .

ب) في حالة عدم حضور أحد المسافرين , تلتزم وكالة السفر بتعويض الفندق عما تحمله من خسارة ويجوز للفندق طلب تعويض عن الضرر الأدبي المحتمل .

المبحث الثاني: عقود المسافرين ضمن مجموعات

مميزات خاصة :

أ) عقد المسافرين ضمن مجموعات هو العقد الذي يبرم بشأنه مجموعة تتألف من عدد لا يقل عن ١١ شخصاً تستفيد من نفس الخدمات الفندقية (وهذا بغض النظر عن الكيفية التي تكونت بها هذه المجموعة) . والعدد الذي يستعمل كأساس لهذا التعاقد هو الذي يبين في طلب الحجز , حتى في حاله تخفيضه فيما بعد .

ب) تعتبر مجموعات مستقلة . المجموعات التي لا تتوالى بصفة منتظمة من حيث الزمن والتي لا تدخل ضمن طلب جماعي .

- تلتزم وكالة السفر بان توافي الفندق بقائمة توزيع المسافرين على الغرف (Rooming List) في موعد لا يقل عن ١٤ يوماً (أسبوعين) قبل موعد وصول المجموعة , وإذا لم يوف هذا الالتزام تحمل مسئولية كل ما يمكن أن ينتج عنه من صعوبات .
- يجوز للفندق أن يمنح المجانية لكل مندوب عن الوكالة السياحية (مرافق , مترجم , سائق , رئيس مجموعة , الخ ...) على ان يكون من موظفي وكالة السفر ومرافق لمجموعة لا يقل عددها عن ١٥ شخصاً . ويجوز للفندق كذلك

أن يمنح هذه المجانية لمندوب إضافي عن كل شريحة إضافية قوامها عشرين مسافراً .

- يجب ألا يبلغ السعر المذكور في العقد الفندقي إلى المسافر سواء من وكالة السفر ولا من الفندق .

- **الإلغاءات :**

فيما عدا وجود اشتراطات أخرى تكون الآجال الدنيا الواجب على وكالة السفر احترامها في إخطار الفندق بالالغاءات هي :

أ) ٢١ يوماً قبل تاريخ الوصول المحدد للإلغاء الخاص بعدد يزيد على ٥٠٪ من المشتركين في المجموعة .

ب) ١٤ يوماً قبل تاريخ الوصول المحدد لأي إلغاء جزئي لعدد يقل عن ٥٠٪ من طلب الحجز .

- كل الإلغاءات التي تتم بعد الآجال المذكورة في المادة السابقة تعطي للفندق الحق في التعويض .

- يجوز أن يحدد التعويض إجمالا عن كل مسافر كما يلي :

أ) بمبلغ يتفق عليه مقدماً .

ب) في حالة عدم وجود هذا الاتفاق بثلثي الطلب الملغي .

- في حالة الوصول المتأخر يعوض الفندق عن قيمة الأطعمة التي لم تؤكل والخدمات التي لم تقدم بواقع ثلثي قيمتها . اللهم إلا إذا بذل المسئولون في وكالة السفر ما في استطاعتهما لإخطار الفندق عن هذا الوصول المتأخر .

- والفندق الذي لا يوفي بالتزاماته او يقدم البديل عنها . يلتزم بدفع تعويض لا تتجاوز قيمته الضرر الذي تحملته وكالة السفر .

المبحث الثالث : عقود الحجوزات الدورية

هي تلك الخاصة بشروط التأجير أو المؤتمرات أو الندوات أو المناسبات الخاصة .

- عندما ينصب طلب الحجز على مجموعة من مسافرين أو بعض المسافرين المنفردين يلي بعضهم البعض في الوصول , يتفق على إيجار بعض الغرف لفترة معلومة.

وتلتزم وكالة السفر بتنشيط بيعها لهذه الإيجارة بكل وسائل الإعلان المتاحة لها.

- طلبات الخدمات المطلوبة في نطاق إيجارة الغرف , يجب أن تكون دائما محل عقد مكتوب .
- يجب أن يتضمن العقد التفاصيل الضرورية , وبصفة خاصة النقاط المذكورة فيما يلي :
- الطرفين المتعاقدين .
- أجل الحجز (البداية – النهاية - التوقف) .
- توزيع الحجوزات خلال فترة الحجز (تفاصيل الغرف) .
- الأسعار حسب المواسم (موسم الزواج – وسط الموسم – موسم الركود) في نطاق فترة الحجز .
- الشروط الخاصة (الأسعار المخفضة والمجانية . تطبق أحكام المادة
- الشروط المالية , تسوية الحساب , الأجل , الضمان الاحتمال .
- المعلومات الخاصة بتطور البيع (النتيجة) .
- الأجل الأخير لتأكيد تنفيذ العقد .
- توزيع الحجوزات المؤكدة .
- فترات إرسال قوائم توزيع الغرف (Rooming List) .
- التعويضات عن عدم اشغال وكالة السفر للغرف .
- التعويضات الخاصة بعدم تنفيذ الفندق أو تنفيذه الناقص للعقد .

- طرق الدفع .
- إمكانيات إنزال المسافرين بفندق آخر مماثل .

مادة - الإلغاءات :

من لن يتبع تطبيق الإخطارات الآتية في شان الإلغاءات :

أ) بالنسبة للمسافرين المنفردين : ٣٠ يوماً .

ب) بالنسبة للمجموعات (١١ شخصا فاكثر) :

- للإلغاء الكلي : ٦٠ يوما .
- للإلغاء الجزئي ويزيد على ٥٠٪ من الحجز : ٤٥ يوما .
- للإلغاء الذي يتراوح بين ١١٪ و ٥٠٪ : ٣٠ يوما .
- للإلغاء الذي يصل إلى ١٠٪ : ٧ أيام .

القسم الثالث: تفسير الاتفاقية

إن لجنة الاتصال بين هيئة الفنادق الدولية والاتحاد العالمي لهيئات وكالات السفر المكونة من مندوبين معينين لهذا الغرض من كل من الاتحاديين المتعاقدين . هي وحدها المختصة بتفسير أحكام الاتفاقية الفندقية رقم ٧٠ . وتجتمع لجنة الاتصال مرتين في العام على الأقل .

ويجوز أن يتقدم لها بطلب تفسير أحد الفندقيين أو وكالة سفر في حدود منازعاتهما المتبادلة .

تسوية المنازعات :

أ) كل نزاع ينشأ عن تطبيق أحكام هذه الاتفاقية يجوز طرحه أمام لجنة الاتصال بين هيئة الفنادق الدولية والاتحاد العالمي لهيئات وكالات السفر للتوفيق أو التحكيم .

ب) في حالة اتفاق الطرفين المختلفين على التحكيم ، يتوجه الطرف المتعجل بالخصومة بطلب إلى الاتحاد الدولي لمباشرة إجراءات التحكيم ، مع تقديم كافة المستندات الضرورية .

ج) يقوم الاتحاد بعد إلمامه بأطراف المنازعة بتحرير مذكرة مشارطة التحكيم من نسختين يوقع كل من الطرفين على نسخة منها ويرسلها إلى اتحاده الدولي .

د) يجب أن تصدر لجنة الاتصال قرارها في التحكيم خلال فترة ستة أسابيع اعتبارا من تاريخ مشارطة التحكيم .

و) إذا لم تتمكن اللجنة المذكورة من الوصول إلى اتفاق خلال الأجل المحدد ، يجب أن يعين حكم ثالث وفقاً لقواعد الاتفاقية الدولية بشأن التحكيم .

مدة الاتفاقية وإلغاؤها :

أبرمت الاتفاقية المالية لمدة عامين . وتتجدد تلقائيا بصفة ضمنية في نهاية كل فترة مدتها عامين إلا إذا أعلن أحد الطرفين رغبته في عدم التجديد وذلك بإرسال كتاب مسجل إلى الطرف الآخر في مدة لا تقل عن ستة اشهر قبل تاريخ انتهاء الفترة السارية للاتفاقية . ويجوز للطرفين الاتفاق على إدخال بعض التعديلات على الاتفاقية وفقاً لتطور العادات التي تحكمها .

تاريخ الاتفاقية :

تمت الموافقة على الاتفاقية المالية بصفة رسمية من الأطراف المتعاقدة يوم ٢٢ أكتوبر عام ١٩٧٠ من الجمعية العمومية للاتحاد العالمي لهيئات وكالات السفر بالمكسيك ويوم ١٣ نوفمبر ١٩٧٠ من مجلس هيئة الفنادق الدولية بمدينة موناستير ، وهذا التاريخ الأخير هو الذي يحدد بصفة نهائية تاريخ الاتفاقية المذكورة التي تلغي اتفاقية عام ١٩٦٣ بين هيئة الفنادق الدولية والاتحاد الدولي لوكالات السفر وتحل محلها .

ومع كل فان العقود التي أبرمت في تاريخ سابق على صدور هذه الاتفاقية تظل محكومة باتفاقية عام ١٩٦٣ حتى يتم تنفيذها بالكامل ، حتى فيما يتعلق بالخدمات التي تنفذ بعد هذا التاريخ .

علاقة قسم الاستقبال بباقي أقسام الفندق

يعتبر قسم الاستقبال – بحكم وظيفة – اكثر مكاتب المدخل اتصالا بباقي أقسام الفندق . فهو أثناء تأدية وظيفته يتصل بالأقسام الآتية :

قسم الاستعلامات

يتم الاتصال بين قسم الاستقبال وقسم الاستعلامات عند حضور النزيل وكذلك عند مغادرته . فمكتب الاستقبال هو الذي يحرر إخطار الوصول عقب قيد النزيل في دفتر قيد النزلاء ويسلم صورة منه لقسم الاستعلامات . وكذلك في حالة المغادرة يقوم قسم الاستعلامات بقيد النزيل في دفتر المغادرة الذي يأخذه قسم الاستقبال من حين لاخر لقيده في دفتر هو .

وكذلك في حالة الأفواج الكبيرة يحرر قسم الاستقبال عقب وصول الفوج مباشرة قائمة تتضمن أسماء أعضاء الفوج ورقم الغرفة قرين كل منهم ليقوم قسم الاستعلامات بإرسال الأمتعة الخاصة بكل نزيل إلى غرفته دون أدنى تأخير .

ويقوم قسم الاستقبال في العادة بعمل نشرة أسبوعية تتضمن أسماء الأفواج الكبيرة وميعاد وصولها وميعاد مغادرتها ونظام معيشتها في الفندق . ويرسل صورة من النشرة لقسم الاستعلامات لمعرفة تحركاتهم و إعطاء المعلومات الصحيحة عنهم.

ويتصل قسم الاستعلامات كذلك بقسم الاستقبال في حالة وصول خطابات أو طرود بريدية لنزلاء منتظرين لمعرفة وصولهم وان أمكن رقم غرفتهم لسرعة تسليمها لهم .

قسم التليفون

يرسل قسم الاستقبال إلى قسم التليفون اخطارات وصول النزلاء . وكذلك كشوفات بأسماء أعضاء الأفواج السياحية أولا بأول ليقيدها في كشف عام مرتب حسب الحروف الأبجدية . وكذلك يرسل قسم الاستقبال لقسم التليفون صورة من النشرة الأسبوعية الخاصة بإقامة ومواعيد الأفواج السياحية . ويتصل قسم الاستقبال كذلك بقسم التليفون ليبلغه كل شكوى تصله بشأن تعطل تلفونات الغرف .

خدمة الأدوار

لما كانت أهم وظيفة يقوم بها قسم الاستقبال هي تأجير الغرف . تعين على العاملين في هذا القسم التأكد من سلامة السلعة التي يقومون بتأجيرها للنزلاء . فيجب أن يقوم رئيس الاستقبال أو من ينوب عنه من حين لاخر بجولات تفتيشية على الغرف للتأكد من نظافتها وسلامتها وبصفة عامة قابليتها للسكن . فان وجدت أي إهمال أو عيب اتصل برئيسة المديرات (المشرفة) لعمل إجراءات إصلاحه فوراً . وهكذا الحال بالنسبة للشكاوي التي تصل قسم الاستقبال من النزيل مباشرة .

ومشرفة الأدوار تقوم بالاتصال يومياً (مرة في الصباح ومرة في المساء) بقسم الاستقبال لإخطاره بعدد الغرف الخالية المعدة للإيجار كما تقوم بإخطاره كذلك بالغرف الغير صالحة للاستعمال أي تلك التي تحتاج إلى صيانة أو إصلاح والمدة اللازمة لذلك .

ويتصل قسم الاستقبال بالأدوار لإخطار المدبرات عقب وصول النزلاء بأسمائهم وأرقام غرفهم ويتصل قسم الاستقبال كذلك بالمشرفة أو المدبرات في حالة إذا ما طلب النزيل إضافة سرير لطفل أو شخص زائد في الغرفة . أو إضافة قطعة أثاث ضرورية إن أمكن وكذلك في حالة تغيير النزيل من غرفة لغرفة أخرى .

تتصل المشرفة بقسم الاستقبال في المساء لمعرفة الغرف التي ستشغل أثناء الليل لتأمر المدبرات بإعدادها .

ويتصل قسم الاستقبال بالمشرفة في حالة النزلاء المهمين لتقوم بتوصية المدبرات بالعناية بهم عناية خاصة ولنقوم بوضع باقات الزهور في غرفهم . أو أن يطلب رئيس الطابق بوضع سلال الفاكهة في غرفهم . حسب الأحوال .

وأخيراً تتفق المشرفة مع رئيس قسم الاستقبال عن ميقات النظافة الصيفية والتجديد أو صيانة الغرف .

المطعم :

يتصل قسم الاستقبال بالمطعم لإخطاره عن مواعيد غذاء الأفواج السياحية السريعة أما بالنسبة للأفواج الاعتيادية فيتم الإخطار عن طريق النشرة الأسبوعية

التي تتضمن أسماء الأفواج وعددها ومواعيد وصولها ومغادرتها وعدد الوجبات التي ستتناولها .

المطبخ :

يتصل قسم الاستقبال برئيس المطبخ ليعطيه كل ليلة بيان بعدد الزبائن الموجودين بالفندق وعدد من سوف يغادر وسوف يصل أثناء الليل . وكذلك يخطره بالأفواج السريعة التي سوف تتناول وجبات معينة في اليوم التالي . وذلك ليتمكن رئيس المطبخ من تكوين فكرة عن العدد الذي سوف يتناول وجباته في اليوم التالي ويستطيع أن يطلب المواد الغذائية اللازمة بناء على هذا التقدير .

ويخطر قسم الاستقبال رئيس المطبخ كذلك بأسماء وأرقام النزلاء المهمين أو أولئك الذي يتبعون (رجيماً) معيناً أو مذهباً دينياً خاصاً كأن يكون النزيل نباتياً مثلا .

وتخطر رئيس المطبخ كذلك صورة من النشرة الأسبوعية الخاصة بالأفواج السياحية ونظامها ومعيشتها .

الخزينة

يتصل قسم الاستقبال بقسم الخزينة أو الحسابات الجارية حسب الأحوال بإعطائه دفتر قيد النزلاء لعمل حسابات إقامتهم . ويتصل به كذلك لتسليمه الشيكات السياحية الخارجية .

وكذلك لتسليمه طلبات الحجز التي ترد من مكاتب السياحة المحلية أو من الهيئات التي تتعهد بدفع حساب السائحين أو النزلاء .

الصيانة

يتصل قسم الاستقبال بقسم الصيانة في شأن كل شكوى تصل إليه من الزبائن تتعلق بصيانة الغرف أو ملحقاتها .

وأخيرا يجب ألا ننسى أن على رئيس الاستقبال عبء التأكيد من تعليق تسعيرة الغرف في مكتب الاستقبال في مكان ظاهر للنزلاء وفي مدخل كل غرفة وال تعرض الفندق للمخالفة .

الباب الثاني

قسم الاستعلامات

ينحصر عمل قسم الاستعلامات ، بصفة عامة ، في تأدية الخدمات المختلفة بإقامة النزيل من وقت ولوجه الفندق ، وأحيانا تبدأ قبل ذلك ، إلى وقت مغادرته له ، وقد تمتد إلى ما بعد المغادرة ، فهو بلا شك من الأقسام الحيوية الهامة بالنسبة للفندق ، إذ تبعاً لدرجة الفندق تزداد أهمية هذا القسم .

ولا يخفى أن من مهام قسم الاستعلامات الرئيسية حفظ مفاتيح غرف النزلاء عند خروجهم من الفندق وتسليمها لهم عند عودتهم إليه . وكذلك العناية بمتاعهم حال وصولهم وعند سفرهم . وهو يتولى كذلك تنظيم عملية إيقاظ وإفطار النزلاء المبكرين .

وعلاوة على ما يقوم به قسم الاستعلامات من خدمات فهو يشرف على كثير من أقسام الفندق التي تتصل به بصفة التبعية سوف نذكرها فيما بعد .

ويتولى إدارة القسم رئيس قسم الاستعلامات وهو وغيره من العاملين في القسم يجب أن تتوفر فيهم صفات واشتراطات خاصة نجملها فيما يلي :

حسن المظهر والملبس ، سرعة الملاحظة وحضور البديهة ، بشاشة الوجه ، سعة الصدر والإلمام بقواعد المجاملة والملاطفة .

ويجب على موظف قسم الاستعلامات أن يكون ذو ثقافة خاصة وان يجيد اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية ، كتابة وقراءة ، ويفضل حملة المؤهلات العالية .

أن يكون ملماً بقدر كبير من المعلومات العامة الإدارية والفنية والشخصية وما إلى ذلك فيعرف جميع أسماء المتاحف ومواعيدها وعطلاتها وعناوينها ، وكذلك السفارات والبنوك ، ودور اللهو والأندية الخ .... ومواعيد القطارات والطائرات والبواخر الخ ....

يقوم رئيس قسم الاستعلامات بإدارة القسم من حيث تنظيم العمل وورديات العاملين وعطلاتهم الأسبوعية والسنوية والأعياد لان عمل المكتب مستمر طوال

الأربع والعشرين ساعة وهو علاوة على إدارة قسمه يقوم بالإشراف على الأقسام المتصلة به أو التابعة والتي سنذكرها فيما بعد .

ويقوم رئيس قسم الاستعلامات إلى جانب الأعمال التي يقوم بها أي موظف عادي من موظفي القسم برصد وتحصيل مصاريف المكتب والمصاريف النثرية التي تدفع لخدمات النزلاء . أما بالنسبة لعمل موظفي القسم الآخرين فهم يقومون بتسليم وتصدير البريد اليومي للنزلاء . وقيد النزلاء الجدد و إخراج أسماء المغادرين من السجلات المعدة لذلك . وعمل كشف يومي بأسماء النزلاء الراغبين في مطالعة الصحف اليومية والمجلات الأسبوعية الخ ....

ويتسلم من النزلاء مفاتيح غرفهم عند مغادرتهم الفندق ويردها شخصيا عند عودتهم ولا يسلمها لسواهم خلال إقامتهم . وهو يتلقى أوامر النزلاء في كل ما يتعلق بإقامتهم وزيارتهم للبلاد وسفرهم وتنفيذها كأن يتلقى إشاراتهم التليفونية الخاصة بتحديد مواعيد أصحاب الأعمال منهم وينوب عنهم في تحديد هذه المواعيد مع جهات أعمالهم أثناء تغيبهم عن الفندق . كما يقوم بإرسال وتسلم الإشارات التليفونية والرسائل والطرود البريدية والبرقيات المختلفة الخاصة بالنزلاء . كذلك يقدم لهم العون فيما يحتاجون إليه من معلومات خاصة بزيارة البلاد ومعالمها .

وأحياناً يقوم بحجز الأماكن في المسارح والسينما والملاهي ووسائل المواصلات إذا رغب النزلاء ذلك .

وهو يقوم كذلك بكافة الخدمات الشخصية التي قد يحتاج إليها النزيل من السوق كشراء ملابس أو أدوية أو زهور الخ .....

وهو ينظم عمل السعاة للخروج يومياً لتسجيل الجوازات وتسليم كشوفات الشرطة والضرائب ووسائل إدارة الفندق ورسائل النزلاء في المدينة . ويشرف كذلك على سعاة المدخل العمومي وسعاة المصاعد ودورات المياه والإشراف على الحمالين وملاحظة قيامهم بخدمة النزلاء في سرعة سواء عند وصولهم أم عند مغادرتهم . وقبل أن نختتم كلامنا في عمل قسم الاستقبال يجدر بنا أن نذكر أن الفترة الليلية رغم أن العمل فيها أقل نسبيا من الفترة الصباحية والفترة المسائية . إلا أنها تحتاج في الواقع لموظف على جانب كبير من اليقظة وحسن التصرف .

ذلك انه يقوم بالعمل وحده أثناء الليل . كما تعرض عليه حالات كثيرة تختلف عما يحدث نهاراً . كأن يعود النزيل مخموراً من الخارج أو يمرض مرضا مفاجئا الخ .... فعلى موظف قسم الاستعلامات الليلي أن يجيد التصرف في كافة هذه الأمور .

وموظف الاستعلامات الليلي يقوم إلى جانب عمله المعتاد بعمل قائمة أبجدية يومية بأسماء جميع النزلاء الموجودين بالفندق بعد إضافة الوافدين الجدد واستبعاد المغادرين .

كما يشرف على سير الخدمة في المرافق وعلى الأشخاص التابعين له والمتصلين به كالتلفون الليلي والسعاة الليليين والخفراء والحمالين والخدمة الليلية الخ .... وهو يقوم كذلك بكتابة التقرير الليلي للمدير يدون فيه كل ما يحدث ليلا بالفندق ويخرج عن الروتين المعتاد ويقوم بقيد طلبات النزلاء الخاصة بمواعيد إيقاظهم وإفطارهم المبكر . ويقوم بإعداد السيارات الخاصة بالسفريات المفاجئة الليلية أو الصباحية المبكرة .

و الآن ننتقل إلى الأقسام التي يمتد إليها إشراف قسم الاستعلامات ونتكلم عن كل منها في فصل مستقل .

قسم التلفون

وظيفة قسم التلفون الرئيسية هي توصيل نزلاء الفندق ببعضهم البعض أو بتوصيلهم بمن يريدون الاتصال به خارج الفندق سواء أكانت المخابرة محلية أم خارجية على أن يكون ذلك بسرعة ودون ترك الزبون ينتظر طويلا بقدر الإمكان .

(١) المخابرات التلفونية نوعان محلية وخارجية :

أولاً : المخابرات المحلية : وهذه تنقسم إلى : مخابرات داخل نفس المدينة التي بها الفندق وهذه لا تشكل أية صعوبة إذ تقوم العاملة بتوصيلها للنزيل فوراً . ومخابرات أخرى داخل القطر وبين مدنه المختلفة . وهذه يطلق عليها (الترنك) .

وعلى عامل أو عاملة التلفون . في شأن تنفيذ هذه المكالمات اتباع الآتي :

١- اخذ جميع البيانات المطلوبة من الزبون وطلبها فوراً على أن تسجل عند تنفيذها في الكشف المعد لذلك مبيناً به وقت تنفيذ الطلب وعدد الدقائق والثمن ورقم الغرفة .

٢- يراعى عدم الكشط في كشوفات التسجيل أو تصحيحها إلا بشطبها وإعادة كتابتها . وفي هذه الحال يوقع على التصحيح .

٣- لتنفيذ المخابرة تطلب العاملة رقم الترنك ثم تطلب اسم البلد المطلوب ورقم التلفون وتخبرها إذا كانت المخابرة محددة الوقت أو شخصية أو مستعجلة .

المخابرات المحددة الوقت Fixed Time Calls

وهي عبارة عن مخابرات تطلب ليتم تنفيذها في ميقات معلوم فتطلب العاملة الترنك بالطرقة المعتادة مع ذكر عبارة (مخابرة محددة الوقت) بالطلب =

فقسم التلفون من الأقسام الهامة التي يجب أن يعنى به هو والعاملين فيه إذ أن طريقة الخدمة فيه يمكن أن تؤثر تأثير طيبا أو عكسيا في حكم النزيل على الفندق وخدماته . لذلك يجب أن تتوفر في عاملة التلفون صفات واشتراطات خاصة .

مع إعطاء البيانات كما هي الحال في المخابرات العادية ثم يعين الوقت المطلوب لتنفيذ المخابرة .

و أجرة هذه المخابرة هي عبارة عن أجرة المخابرة العادية مضافا إليها ٢٥٪ من الأجرة المستحقة عن المخابرة لمدة ثلاث دقائق على ألا تقل الأجرة الإضافية عن ١٠ مليمات .

ويلاحظ أن أجرة المخابرات المحددة الوقت التي يطلب تنفيذها خلال الفترة الواقعة بين الساعة ٩ والساعة ١٣ والساعة ٢٢ تحتسب بالأجور المستعجلة وهي ثلاثة أمثال الأجور العادية للفترة المطلوب تنفيذ المخابرة خلالها .

وإذا رغب الطالب في إلغاء المخابرة قبل وقت تنفيذها حصلت منه الأجرة الإضافية فقط .

المخابرات الشخصية Personal Calls

وهي مخابرات تطلب للكلام مع شخص معين أو مع من ينوب عنه ويجوز طلب شخص بصفته كأن يطلب الكلام مع المدير مثلا أو رئيس الحجز أو رئيس الحسابات . على أن يذكر الرقم المطلوب في كل حالة .

ويتم تنفيذ هذه المخابرات بطلب الترنك كالمعتاد مع ذكر عبارة (مخابرة شخصية) ثم يعطى رقم تلفون الفندق واسم السنترال ورقم التلفون المطلوب . ثم اسم الشخص المطلوب أو من ينوب عنه ورقم تلفون آخر له على نفس السنترال . وإذا علم أن الشخص المطلوب يتواجد في رقم تلفون يتصل بسنترال بلد آخر تنفذ المخابرة بواقع الأجرة الأكبر فئة وإذا كان الشخص غير موجود وعلم انه سيتواجد في مدة اقل من نصف ساعة نفذت المخابرة شخصية .

فيجب أن تكون مقبولة المظهر والملبس . متأدبة مع النزلاء . رخيمة الصوت . حادة السمع والبصر . حاضرة البديهة . ذات ذاكرة قوية تمكنها من حفظ الأرقام . باشة الوجه واسعة الصدر حتى لا تستسلم للغضب . وأن تكون ذات ثقافة فوق المعتادة أي واسعة المعلومات العامة . وأخيراً أن تكون أمينة في عملها . فلا تتصنت على المحادثات وتعتبرها ذات سرية مطلقة . فإذا تصادف سماع بعض الحديث أثناء ملاحظة المكالمات فلا تفشيه أو تحاول الإفادة منه بأية حال . وإلا تعرضت للفصل .

أما إذا علم أن الشخص المطلوب سيحضر خلال مدة تزيد عن نصف ساعة . يخطر الطالب بذلك وفي حالة موافقته تنفذ المخابرة في الوقت المعين وتحتسب أجرة المخابرة الشخصية مضافا إليها الأجرة المقرة للمخابرة محددة الوقت .

ويلاحظ انه يضاف ٧٥ مليما على الأجور العادية للمخابرات التي تتم بين الساعة ٨ والساعة ٢ و٥٠ مليماً للمخابرات التي تتم بين الساعة ٢ والساعة ٨ .

وفي حالة المخابرات الملغاة لتعذر الحصول على الشخص المطلوب أو نائبه يحصل الأجر الإضافي فقط .

المخابرات المستعجلة : Urgent Calls

الأصل أن تعطى المخابرات لطالبها بحسب ترتيب ورودها . أما من يرغب في أن يتقدم على غيره أن يطلب ذلك من عاملة الترنك بذكر لفظ مستعجل .

و أجرة الطلبات المستعجلة هي ثلاثة أمثال قيمتها العادية .

ويفضل من لها مؤهل عال . ويجب أن تجيد اللغات العربية والإنجليزية والفرنسية قراءة وكتابة . وتفضل من تجيد لغات اكثر .

هذا ويلاحظ بالنسبة لساعات ضغط العمل Busy hours ما يأتي :

١) لا تزيد مدة المخابرة العادية بين الساعة ٩ والساعة ١٣ وبين الساعة ٢ والساعة ٢٢ عن مدتين أي ٦ دقائق – وما زاد عن المدتين يحتسب بالأجور المستعجلة لفترة التنفيذ على أن يبلغ الطالب بذلك قبل مدة المكالمة

٢) المكالمات التي طلبت قبل ساعات ضغط العمل وتمت أثناءها تحتسب بالأجرة العادية .

٣) المخابرات التي طلبت في ساعات ضغط العمل وتمت بعد انتهائها تحتسب بالأجرة العادية .

٤) المخابرات التي طلبت في النهار وتمت بعد الساعة ٢٢ تعطى امتياز المدة المضاعفة .

٥) المخابرات التي طلبت قبل الساعة ٧ صباحاً وتمت بعدها تعطي امتياز المدة المضاعفة .

٦) يبدأ احتساب وقت المخابرات للمشتركين الذين لديهم لوحة تحويل " Swich board" عند رد عامل التلفون وليس الشخص المطلوب .

ثانياً : مخابرات خارج القطر :

تنقسم المخابرات التلفونية لخارج القطر قسمين :

الأول : المخابرات الدولية التي تتم على دوائر التلفون العادية الموصلة إلى فلسطين وسوريا ولبنان وشرق الأردن والعراق والسودان .

ويتعين على عاملة التلفون أن تحفظ عن ظهر قلب أرقام الفنادق والهيئات والمصالح التي لها علاقة بإدارة الفندق ونزلائه وأرقام البنوك والسفارات ودور اللهو الخ .... مما يسهل عليها عملها وعدم تعطيل النزلاء والرواد .

كما انه من المفضل كذلك أن تمسك سجلا خاصا بهذه الأرقام . وان تراجع أولا بأول دليل التلفونات لمعرفة أسعار المخابرات المحلية والخارجية وشروطها وغير ذلك من تعليمات مصلحة التلفونات .

الثاني : المخابرات اللاسلكية التي تتم عن طريق لندن أو باريس أو برلين أو أوروبا لأغلب بلاد أوروبا وشمال وجنوب أمريكا وجنوب إفريقيا واستراليا والهند واليابان وبعض السفن في عرض البحار .

ويتم تنفيذ هذه المخابرات بطلب رقم ١٢٠ راديو . وعندما تجيب العاملة يعطى لها رقم تليفون الفندق ثم يطلب منها البلد المطلوب الاتصال به , اسم السنترال ورقم واسم المطلوب بالكامل واسم الطالب بالكامل , في حالة عدم وجود رقم للمطلوب يكر اسم الشخص المطلوب وعنوانه أو أية بيانات أخرى .

وتختلف أجور هذه المخابرات بحسب الدولة المطلوبة . ويحصل رسم تحضير للمخابرات في الحالات الآتية :

١) عند إلغاء الطالب المخابرة بعد الاتصال بالبلد المطلوب بعد ان يحاط علماً بإحدى الحالات الآتية :

١- ينتظر وجود الشخص المطلوب الساعة ....

٢- ينتظر وجود الشخص المطلوب اليوم أو غداً . ولكن غير ممكن تحديد الوقت .

وتدير القسم رئيسة قسم التلفون فتنظم ورديات ومواعيد العاملين بالقسم وإجازاتهم الأسبوعية والسنوية والأعياد الخ .... كما تقوم أحياناً بتدريب العاملين الجدد على استعمال الأجهزة والمحافظة على نظام ونظافة لوحة التحويلات .

٣- لا ينتظر وجود الشخص المطلوب اليوم .

٤- الشخص المطلوب غير موجود . ولا يمكن تحديد وقت وجوده

٥- غير معروف إن كان الشخص المطلوب سيحضر اليوم أو غداً الخ .....

٦- الشخص المطلوب سيتكلم .

٧- الشخص المطلوب موجود .

٨- الشخص المطلوب جاري البحث عنه .

٩- الشخص المطلوب جاري البحث عنه .

١٠- الشخص المطلوب موجود . ولا يمكنه التحدث إلا في يوم ..... الساعة .....

١١- الشخص المطلوب يرفض التحدث .

١٢- الشخص المطلوب معروف ولكنه غير موجود مؤقتاً .

ب) عندما يبلغ الطالب بان الشخص المطلوب قد سافر إلى جهة أخرى أو انه يمكن الحصول عليه برقم تليفون آخر ورفض الطالب المكالمة لتلك الجهة أو التلفون الآخر .

ج) إذا رفض الطالب التكلم عند إمكان تنفيذ المخابرة .

د) إذا لم يتيسر الحصول على الشخص الطالب عند إمكان تنفيذ المخابرة ولم تنجح المحاولات للحصول عليه .

هـ) في حالة عدم تنفيذ المخابرة لان الشخص المطلوب ليس لديه تليفون أو رفض أو تأخر عن الوقت المحدد للتكلم من أي تليفون آخر .

ولوحة التحويلات Switch board هي عبارة عن جهاز يتكون الجزء العلوي منه من عدد الثقوب بعدد غرف الفندق ويكتب تحت كل ثقب رقم الغرفة المقابلة وهذه الثقوب تمثل الخطوط الداخلية ثم يوجد اسفل هذه الثقوب عدد آخر من الثقوب يمثل الخطوط الرئيسية للفندق .

استدعى للتكلم منه ورفض الطالب الانتظار .

ولا يحصل رسم تحضير للمخابرة في الحالات الآتية :

أ- لأي مخابرة منفذة لأنه لا يجوز تحصيل الأجرة العادية ورسم التحضير معاً .

ب- عند عدم تنفيذ المكالمة وإلغائها بسبب تبليغ إحدى الحالات الآتية للطالب :

١- الشخص المطلوب غير معروف بالعنوان المذكور بالطلب .

٢- عطل تليفون الشخص المطلوب أو المحل التجاري أو عدم تشغيل التليفون مؤقتا أو انتهاء اشتراك التليفون .

٣- عدم إجابة التليفون المطلوب .

٤- عدم وجود تليفون للشخص المطلوب أو عدم وجود تليفون بالعنوان المذكور بالطلب وتعذر معرفة أن كان الشخص المطلوب أو المحل التجاري مشتركين بالتلفون .

ج- عند إلغاء الطالب المكالمة قبل إعطائه أي تقرير عنها .

د- عند إلغاء المكالمة بعد بدئها بسبب رداءة الصوت .

هـ- عند إلغاء المكالمة بسبب اتصال الشخين بمكالمة واردة من قبل .

و- عند إلغاء المكالمة بسبب طلبها مرتين خطأ بمعرفة الطالب .

وهي المذكورة بدليل التليفونات . وأحياناً تعمد إدارة الفندق لإغفال خط أو اكثر من الخطوط الرئيسية فلا تدرجها بدليل التليفونات وذلك بقصد تخصيصها للمكالمات الخارجية لتتم بسرعة وسهولة وحتى لا يحدث قطع لمخابرات النزلاء العادية بسبب مخابرات الترنك .

ويتكون الجزء السفلي من حبال التوصيل والسماعة والقرص .

وتبعا لحجم الفندق وحجم العمل فيه يمكن استعمال لو حتى تحويلات أو اكثر لسهولة وسرعة العمل فيعمل عليها فتاتان أو اكثر ولا سيما في ساعات ضغط العمل . وبطبيعة الحال تكون كل لوحة تكرار للأخرى . أي تحمل نفس الأرقام الموجودة على زميلتها .

وتتبع في استعمال هذه اللوحات القواعد الآتية :

أولا : تنفيذ المخابرات :

١- الإجابة :

إصلاحات الإجابة : تتكون الإجابة بان يبدأ بذكر اسم الفندق مشفوعة بالتحية الصباحية أو المسائية حسب الأحوال وذلك عند الرد على نداء خارجي . كأن يقال مثلا (فندق كذا – صباح الخير) .

إعادة ذكر الطلب : يعاد ذكر الرقم والسنترال المطلوب بنفس لغة طالبها بوضوح تام للتأكد من صحة سماعها . وفي حالة تصحيح خطأ يعاد ذكر الرقم الصحيح بصوت واضح .

طلب توضيح بيانات المكالمة : إذا لم يتيسر سماع الرقم أو اسم المطلوب بوضوح يطلب من الطالب بتأدب إعادة ذكر الطلب هكذا : (حضرتك عاوز نمرة كام ؟ أو الاسم من فضلك) وإذا رفض الطالب ذلك أو أهان العامل أو العاملة يجب توصيله بالرئيسة .

٢- توصيل المخابرة :

أ- إذا كان المطلوب داخل الفندق فيجب التأكد من عدم انشغال الخط قبل توصيل المخابرة وذلك بتجربته بحبل الندا ثم توصيل خانة النزيل الطالب بخانة رقم المطلوب . أما إذا كان الرقم المطلوب مشغولا فيجيب العامل أو العاملة تواً بكلمة (مشغول) ويكون هو مسئول عن ملاحظة سير المخابرة حتى تتم .

ب- إذا كان المطلوب مشتركا متصلا بسنترال أتوماتيكي يجب التأكد من سماع علامة البدء بالنداء قبل إدارة القرص .

٣- **الضرب للمطلوب :**

أ- للضرب للنزيل داخل الفندق يضغط على مفتاح الضرب لمدة ثلاث ثوان في المرة الواحدة ويجب عدم تحريكه بسرعة في فترات متقطعة . والكف عن الضرب بمجرد تحريكه المطلوب منعاً من مضايقته . وفي حالة عدم إجابة الرقم المطلوب يستمر في الضرب لمدة ثلاثين ثانية مع إخطار الطالب بكلمة (باضرب له) . ثم يعاد الضرب لمدة ثلاثين ثانية أخرى .

وفي حالة عدم الإجابة يخطر الطالب بعبارة (متأسف النمرة ما بتردش) .

ب- وفي حالة توصيل مخابرة لمشترك أتوماتيكي يجب على العامل أو العاملة التأكد من خلو خط المواصلة وسماع الور المستمر ثم يبدأ في إدارة الرقم المطلوب . و يصغى لسماع إحدى العلامات الثلاثة الآتية :

ور متقطع Ringing tone وهي علامة دق الجرس .

أزيز متقطع Buzy tone وهي علامة مشغولية الخط .

وأزيز مستمر Unobtainable tone وهي علامة أن التلفون غير شغال.

ج- إذا استمر الور المتقطع ثلاثين ثانية دون أن يرد المشترك المطلوب يخطر الطالب بعبارة (باضرب له) ثم يتركه لمدة ستين ثانية . فإذا لم يجب يخطر الطالب بعبارة (متأسف النمرة ما بتردش) .

د- عند عدم سماع علامة دق الجرس يجب التأكد من الطالب عن صحة الرقم المطلوب . ثم يعاد طلب الرقم وإذا تكرر عدم سماع دق الجرس يخطر الطالب بعبارة (متأسف يظهر أن النمرة المطلوبة عطلانة . رايح ابلغ عنها . ثم ترفع المواصلة) .

هـ- عند سماع علامة الانشغال (أزيز متقطع) buzy tone يخطر الطالب بعبارة (آسف النمرة مشغولة) .

و- عند سماع أزيز مستمر Unobtainable tone علامة عدم وجود تليفون يخطر الرئيسة بذلك .

ثانياً : ملاحظة سير المخابرة :

إن الاعتناء بملاحظة سير المخابرة ومراقبة إشارات الملاحظة هو أساس الخدمة التليفونية الحسنة .

١- انتهاء المخابرة : ظهور إشارتي أو إضاءة لمبتي الملاحظة دليل على انتهاء المخابرة . وفي هذه الحال يجب سحب الأحبال من خاناتها وإرجاعها إلى مواضعها باليد دون تركها تسقط من تلقاء نفسها على اللوحة .

٢- عدم ظهور أو إضاءة إحدى علامتي الملاحظة : إذا ما لاحظ العامل أو العاملة ظهور إحدى إشارتي أو إضاءة إحدى لمبتي الملاحظة فعليه الدخول في الدائرة بعد فترة بقوله (ألو) فان لم يجب أحد تفصل المخابرة وتخطر الرئيسة عن رقم إشارة الملاحظة المعطلة .

٣- تقطع إضاءة لمبة الملاحظة أثناء سير المخابرة : إذ ظهر تقطع في إضاءة لمبة الملاحظة أو سقوط مؤشر الملاحظة أثناء سير المخابر فعلى أو العاملة الدخول في الدائرة حالا قبل إجابة النداءات العادية

أ- إذا كان لافت النضر هو عاملة الترنك و تطلب فصل المخابرة لتوصيل مخابرة خارجية فيجب فصلها فورا و تعريف المتكلم بذلك إذا استعمل عن سبب قطع المخابرة .

ب- إذا كان لافت النظر النزيل و يطلب توصيلة المخابر بآخر يجب سحب حبل النداء و القيام بتوصيل المخابرة الجديدة .

ثالثا : تعاون العاملين مع بعضهم بعضا : على العاملين بقسم التلفون الإسراع في إجابة جميع النداءات التي تقع في متناول أيديهم ،ولا يقتصر عملهم على إجابات النداءات التي تظهر أمامهم مباشرة و باتباع ذلك تتم النداءات حسب ترتيب ظهورها بقدر الإمكان

رابعا : المخابر المنفذة : تعتبر المخابر منفذة إذا تم اتصال الطالب بالمطلوب ورد الأخيرة علية .

خامسا : الخطأ في توصيل الرقم المطلوب :إذا شكا الطالب من الخطا في توصيلة بالمطلوب فيعتذر له بعبارة "آسف حضرتك عايز نمرة كام ؟" ويوصل بالرقم الصحيح مع ملاحظة عدم تكرار ذلك، وذلك إذا اشتكى من المواصلة .

وتسهيلا لاتصال النزلاء منبهو الفندق بغرفتهم أو الرواد بالنزلاء في غرفهم تخصص إدارة الفندق عادة كابين تليفوني أو أكثر في مكان قريب جدا من مدخل الفندق لسهولة الوصول إليه دون المرور بين باقي مرافق الفندق .

وهذه الكائن تكون في العادة تحت نظر العاملة لتستطيع رؤية النزلاء و الرواد الذين يطلبون المخابرات المختلفة و تحصيل قيمة المخابرات منهم . وهذه الكائن تكون عادة من الخشب والنوع التقليدي منها ماله أبواب زجاجة و بسقفها بعض الثقوب لتجديد الهواء أما النوع الحديث فبدون أبواب و مبطن من الدخل بألواح ماصة للصوت لمنع تسرب الكلام لخارج الكابين كما هو مبين بالشكل (٢) ص ١٥٧

وتتلقى رئيسة القسم شكاوي النزلاء بشأن خدمة التليفون و تعمل على تذليلها و الإيصال بمصلحة التليفونات في كل ما يتعلق بعطل لوحة المحولات أو أي خلل يصيبها و غيرة . وكذلك إذا كانت ثمة أخطاء في حساب المخابرات الخارجية أو تعطيلها .

وهي تقوم أحياناً في حالات ضغط العمل . بمعاونة باقي العاملات في عملهن الاعتيادي . وتقوم عاملات قسم التليفون بتوصيل النزلاء بمن يريدون مكالمته . كما ذكرنا سواء في الفندق نفسه أو في المدينة التي يقع بها الفندق أو بمدن الجمهورية المختلفة أو بالخارج . كما تقوم بتحرير كشوفات خاصة تحمل الأرقام المطلوبة أثناء ورديتها مع تقسيمها إلى كشوفات خاصة بمخابرات مكاتب الفندق وكشوفات خاصة بالمخابرات المدفوعة نقداً وتلك التي ترحل إلى حسابات النزلاء وإرسالها إلى خزينة الفندق أولا بأول لترحيلها إلى حساباتهم . وهي تقوم كذلك بنقل جميع الرسائل التليفونية التي ترد لنزلاء الفندق في حالة غيابهم وتحريرها على الاورنيك المخصص لذلك وتسليمها لمكتب الاستعلامات بالفندق ليتولى إيصالها للنزلاء حال عودتهم إلى الفندق .

كما تتولى عاملة التليفون عملية إيقاظ النزلاء بناء على طلبهم عن طريق المحول التليفوني .

حارسة الملابس

تطلق هذه التسمية على كل من حارسة الملابس وحارسة دورات السيدات .

وهي تقوم بحفظ ملابس النزلاء والرواد بالفندق عند دخولهم المطعم أو الملهى مقابل إعطاء كل منهم بطاقة مرقمة عن كل ما يودعون لديها وتضع بطاقة مماثلة في جيب الرداء المودع لديها أو ترفقها به . وغالباً ما يكون ذلك دون مقابل .

وإن كانت تقوم بحراسة دورات المياه للسيدات فهي تشرف على نظافتها إعدادها مرة في الصباح ومرة بعد الظهر وتقوم بالحراسة في أوقات ضغط العمل فإذا تركت إحدى السيدات خاتم يدها قبل دخولها المرحاض بقيت إلى جانبه لحين خروجها وعليها إعداد الصابون وعدد كاف من مناشف اليد الخ .... وإذا نسيت إحدى النزيلات أو المترددات شيئا تعين عليها أن تقوم بتسليمه فوراً إلى قسم الاستقبال .

وهي يجب أن تكون مقبولة الشكل أمينة تفهم اللغات الأجنبية .

سعاة الفندق

تنقسم مجموعة السعاة في الفندق قسمين : أحدهما يعمل داخل الفندق والآخر خارجه ويطلق عليهم سعاة المراسلة . نتكلم عن كل منهما في كل مما يلي :

أولاً : سعاة داخل الفندق :

وهؤلاء بدورهم ينقسمون إلى فئات متعددة منهم :

سعاة الدخل :

ويرأسهم رئيس السعاة الذي يقوم بتنظيم خدمة الجميع من حيث مواعيد العمل والعطلات الأسبوعية والاعتيادية والأعياد الرسمية الخ .... كما يشرف كذلك على سير الخدمة . وهو يتولى الإشراف عليهم في قيامهم بعملية تنظيف المكاتب الرئيسية مثال مكتب المدير والسكرتارية والاستقبال والاستعلامات والخزينة وكذلك مدخل الفندق الرئيسي والمصاعد ودورات المياه . وهو يعاون سعاة الاستعلامات في

عملهم أثناء الضغط . ويشترك في ساعي المدخل أن يكون حسن المظهر يحسن التفاهم باللغات الأجنبية .

وهؤلاء السعاة جميعاً يعملون بمدخل الفندق وينقسموا إلى :

١) سعاة الاستعلامات :

هم السعاة الذين يعملون دائماً في مدخل الفندق وتحت تصرف قسم الاستعلامات في كل مطلب منهم . ويقوم ساعي الاستعلامات عند دخول النزيل باستقباله عند المدخل الرئيسي فيتناول منه تبعته أو معطفه أو إذا كان النزيل يحمل حقيبة يد يتناولها منه ويقوده إلى مكتب الاستقبال . وبعد حصول النزيل على رقم الغرفة يصحبه الساعي إليها . ويكون ساعي الاستعلامات تحت تصرف النزيل خلال إقامته وعليه إجابة طلبه فوراً .

كما يقوم بإيصال كافة الطلبات الشخصية للنزلاء إلى غرفهم . وعند مغادرة النزيل الفندق يقوم ساعي الاستعلامات بمساعدته في ارتداء معطفه وقبعته وحمل حقيبة يده وإيصاله إلى سيارته .

ويقوم ساعي الاستعلامات إلى جانب عمله المعتاد بنظافة المدخل الرئيسي الخفيفة تحت إشراف رئيس السعاة أو مساعده مثل تلميع الزجاج والمعادن الخ ...

وهناك ساعي الاستعلامات الليلي ويجب ان يكون من ذوي الخبرة الطويلة فهو يقوم باستقبال النزلاء الوافدين ليلا على الفندق كما يقوم بإيصال النزلاء المسافرين إلى سيارتهم . وهو يراقب باب الفندق الرئيسي ليلا منعا لتسرب الأغراب داخل الفندق والتسلل للغرف . كما يعاون موظف الاستعلامات الليلي في عمله في حالات الضغط نظراً لأن هذا الأخير يعمل في العادة منفرداً .

٢) سعاة التليفون :

يقوم ساعي التليفون باستدعاء من يطلبه موظف التليفون من نزلاء وزوار للمخابرة مع من يطلبهم من الخارج او الداخل ويقوم كذلك بنظافة قسم التليفون الخفيفة .

٣) سعاة المكاتب :

يلحق هؤلاء السعاة بمكاتب المدخل مثل الاستقبال والاستعلامات والخزينة وكذلك مكاتب الحسابات ورئيس العمل الخ .... للقيام بعملية نقل الأوراق والمستندات من المكتب الذي يعمل به إلى المكاتب الأخرى . ويقوم كذلك بالنظافة الخفيفة في المكتب الذي يعمل فيه .

٤) سعاة المصعد :

وظيفة ساعي المصعد هي أن يتولى عملية صعود و إنزال النزلاء الرواد حسب طلبهم . وهو أثناء قيامه بهذه الوظيفة يراعى عدم صعود غرباء إلى غرف النزلاء .

وهو يحافظ على نظافة المصعد ولا يتركه قبل تسليمه لغيره من زملائه ويجب أن يحسن التفاهم باللغات الأجنبية .

٥) ساعي دورات المياه :

يقوم بنظافة دورات المياه و إعدادها مرتين إحداهما في الصباح والأخرى بعد الظهر . و أثناء وجوده بالخدمة عليه أن يوالي وضع الصابون والمناشف اللازمة وان يحتفظ بفرشاة لتنظيف ملابس النزلاء والرواد من الأترية . وكذلك يقوم بتلميع أحذيتهم إذا شاءوا .

أن يحافظ على أشياء النزلاء المترددين على دورات المياه التي يتركونها في العلاقات حتى يستردونها . وان يقوم بتسليم الأشياء التي ينساها الرواد إلى قسم الاستقبال . ويجب أن يلم باللغات الأجنبية .

ثانياً : السعاة الخارجيون :

وهم الذين يقومون بأعمال الفندق أو قسم الاستقبال مع الخارج ويطلق عليهم سعاة المراسلة .

سعاة المراسلة :

يشترط في ساعي المراسلة أن يجيد اللغة العربية قراءة وكتابة وان يكون قوى الذاكرة ليستطيع حفظ اكبر عدد ممكن من العناوين . وأن يعرف قيادة الدراجة .

وهو يقوم بإيصال مكاتبات الفندق إلى الجهات المطلوب تسليمها لها باليد . كما يقوم بتنفيذ ما يكلفه بقسم الاستعلامات من طلبات كإرسال برقيات النزلاء وشراء ما يلزمهم من خدمات خاصة من خارج الفندق . ويقوم بإرسال كشوفات الشرطة كل صباح كما يقوم بعملية تسجيل جوازات سفر الأجانب لدى مكتب التسجيل المختص بذلك .

الحمالون

وظيفة الحمال الأساسية هي إنزال أمتعة النزيل من السيارة حال وصوله إلى الفندق , ثم اخذ رقم الغرفة التي يعينها له قسم الاستقبال فيحمل الأمتعة إليها .

في حالات الأفواج الجماعية , إذ لاحظ الحمال وجود حقيبة مفتوحة أو مكسورة الأقفال عند وصولها تعين عليه إخطار المشرف المرافق للفوج أو المكلف بالأمتعة في الحال وقبل صعود الحقائب إلى الغرف . وفي الحالات الفردية يقوم بلفت نظر المسافر إلى ذلك . والحمالون يعملون تبعاً لقسم الاستعلامات ليل نهار دون توقف . لذلك فلهم رئيس يقوم بالإشراف عليهم وتوزيع الورديات والعطلات المختلفة عليهم . وهو يعاونهم في حالات ضغط العمل كما يسأل عن تكليف الحمالين بنظافة مدخل الفندق من الخارج من حيث كنسه ورشه . ويشترط في الحمال أن يكون أميناً سليم البنية قويها وأن يحسن التفاهم باللغات الأجنبية , وأن يعرف على الأقل قراءة الأرقام بالعربية واللاتينية . ذلك لانه في حال الأفواج الكبيرة يقوم رئيس أو موظف الاستعلامات الموجود بالخدمة وقت وصول الفوج بتسلم كشف أسماء أعضاء الفوج بعد أن يقيد فيه قسم الاستقبال أرقام الغرف قرين أسمائهم فيتولى رئيس أو موظف الاستعلامات قيد هذه الأرقام على حقائب أصحابها . وبعد ذلك يقوم الحمالون بعملية فرز الحقائب الخاصة بكل طابق ثم نقلها جملة . وبهذه الكيفية تتم عملية نقل حقائب أعضاء الفوج إلى غرفهم في وقت وجيز .

وظائف أخرى تخضع لإشراف قسم الاستعلامات

أ) مندوب الفندق :

وهو الشخص الذي يمثل الفندق في محاط السكك الحديدية والمطارات والموانئ في استقبال السائحين عند وصولهم وتسهيل الإجراءات الجمركية لهم ثم اصطحابهم مع متاعهم إلى الفندق . وهو يقوم بنفس المهمة عند سفرهم كذلك . وهذا يكون دائماً بناء على طلب الزبائن أنفسهم وهو يقوم بإخطار الفندق تليفونياً أو برقيا بوصول الأفواج الكبيرة من السائحين إلى الموانئ لكي يعد الفندق العدة لاستقبالهم .

ويشترط فيمن يقوم بوظيفة المندوب أن يكون ملماً بقواعد الملاطفة وان يجيد التكلم باللغات الأجنبية وان يكون حسن التصرف .

ب) البواب الخارجي :

وتوجد وظيفة البواب الخارجي بصفة خاصة في الفنادق الكبرى وفي العواصم الكبرى حيث يزداد ازدحام المواصلات . فهو يستقبل السيارة التي تجلب المسافرين إلى الفندق فيفتح لهم أبوابها ويقودهم إلى باب الفندق . وعند خروجهم من الفندق يستدعى لهم بصفارته السيارات الأجرة التي يحتاجون إليها .

وفي البلاد التي تكثر فيها الأمطار يحتفظ البواب الخارجي بمظلة كبيرة يحمي بها النزلاء عند نزولهم من السيارات إلى مدخل الفندق والعكس بالعكس .

ويشترط في هذا البواب أن يكون حسن المظهر وان يجيد التفاهم باللغات الأجنبية .

ج) الحارس الليلي :

وهو عبارة عن خفير متجول داخل الفندق يسهر على سلامته والأمن فيه طوال الليل فيتأكد من سلامة قفل صنابير المياه والغاز وان يقوم بإطفاء الأنوار الغير ضرورية . ولما كان عمل الحارس الليلي يبدأ عادة من الساعة التاسعة أو العاشرة مساء إلى حوالي الساعة السابعة صباحاً . فهو يقوم بدوريات مرور على جميع مرافق

الفندق مرة كل ساعتين ويجب أن يحمل معه ساعة تثبت يقظته طوال الليل . وأحياناً يسند إلى الحارس الليلي في الفنادق التي تقدم المأوى للعاملين فيها . مهمة إيقاظهم في الصباح المبكر .

ويشترط في هذا الحارس ان يكون مخلصاً أميناً على جانب كبير من اليقظة.

د) عامل الإطفاء :

تقتضي اشتراطات تشغيل الفندق توفير وسائل الإطفاء به لسلامة النزلاء والمبنى . من تلك الوسائل إيجاد مياه أنابيب مياه ذات ضغط شديد في كافة أنحاء الفندق من أسفله إلى أعلاه تنتهي بصابير كبيرة بها خراطيم إطفاء وتوضع إلى جوارها كذلك مضخات إطفاء وجرادل مملوة بالرمال وإنجلترا يشترط القانون وجود عامل إطفاء أو اكثر في كل فندق حسب سعة الفندق .

وقد بدأ بتعميم عامل الإطفاء في الفنادق بفرنسا . وقد نادينا وعملنا على تطبيق وجود نظام الإطفاء في فنادقنا الكبرى في مصر بعد إصدار مذكراتنا الأولى ومع ذلك ما زلنا نرى ضرورة سن قانون في جمهورية مصر العربية يلزم أصحاب الفنادق بتعيين عامل إطفاء في كل من الفنادق الكبيرة التي عم انتشارها في أنحاء الجمهورية ضماناً لسلامة النزلاء . ويكون ذلك بمعدل عامل واحد لكل مائة نزيل أي أن عدد عمال الإطفاء يجب أن يتناسب مع سعة كل فندق وقوته في الإشغال . ويفضل في عامل الإطفاء أن يكون من جنود الإطفاء السابقين أو أن يكون قد تلقى تدريباً في أعمال الإطفاء و أثناء عمله بالفندق يجب عليه التأكد من صلاحية الصنابير المخصصة للإطفاء للعمل وكذلك مضخات الإطفاء وتغيير محتوياتها كلما اقتضى الأمر ذلك . وان يكون على أهبة الاستعداد لكل طارئ وإخماد كل حريق فور حدوثه .

الباب الثالث

الخزينة

الكلام في خزينة الفندق السياحي يستتبع كذلك الكلام في قسم الحسابات الجارية وقلم المراجعة . وهي في واقع الأمر كلها أقسام تدور في فلك واحد لا يمكن لاحدها أن يعمل بمعزل عن الآخر لأنها تكمل بعضها بعضاً .

لذلك سوف نقسم بحثنا في هذا الباب على النحو التالي :

المبحث الأول : الخزينة .

المبحث الثاني : قسم الحسابات الجارية (الفواتير) .

المبحث الثالث : قلم المراجعة .

المبحث الأول: الخزينة

تقوم الخزينة بصفة عامة مقام المصرف بالنسبة للفندق . فهي علاوة على قيامها بتحصيل حسابات النزلاء (الفواتير) وكل ما يرد إلى الفندق من إيرادات , تقوم ببعض الأعمال المصرفية كاستبدال العملة المحلية (الفكة) وصرف الشيكات السياحية وسائر عمليات استبدال العملات الأجنبية (الكامبيو) إلا ما لم تصرح به القوانين المحلية الخ ......

وسبق رأينا أن قسم الخزينة يمكن إدماجه مع قسم الاستقبال والاستعلامات في بعض النظم الفندقية مثال النظام الانجلوسكسوني , وكذلك في النظام الأوروبي في الفنادق الصغيرة أو تلك التي يديرها أصحابها . أما خلاف ذلك يخصص للخزينة قسم خاص مستقل مثل قسم الاستقبال وقسم الاستعلامات .

فبالنسبة لتحصيل فواتير النزلاء , رأينا أن هذه الفواتير تعد بإحدى طريقتين:

الطريقة الأولى : وهي تلك التي تتم بمعرفة قسم الحسابات الجارية الذي يتخذ مكانه في حجرة تقع خلف الخزينة مباشرة ليكون قريباً منها ويسهل تقديم الفواتير لها عند طلبها وهذا ما يطلق عليه بالنظام اليدوي Main courante .

وعلى رئيس قسم الخزينة أن يعد مطالبات أسبوعية للنزلاء الذين لم يسددوا حسابات إقامتهم وإرسالها إليهم في غرفهم عن طريق قسم الاستعلامات . وكذلك يتعين عليه أن يخطر مدير الفندق في حالة مغالاة النزيل في الإنفاق إذا تعدى مجموع الفاتورة مبلغا معينا قبل نهاية الأسبوع . حتى يتمكن المدير من النقص لمعرفة مدى يسار هذا النزيل أو اتخاذ الاحتياطات اللازمة .

أما بالنسبة للوكالات السياحية فيقوم قسم الخزينة بإمساك نظام البطاقات يخصص بطاقة لكل وكالة يبين فيها أسماء الأفواج او النزلاء الأفراد وتاريخ نزولهم ومدة إقامتهم ورقم أمر الحجز Voucher . وتكون هذه البطاقات مقسمة قسمين تقيد البيانات المذكورة في جانب , وفي الجانب الآخر تقيد المبالغ التي يتم سدادها بمعرفة الوكالة وتاريخ السداد ورقم الشيك والفرق بين كل من الجانبين يمثل الرصيد الواجب الدفع .

وأحيانا يوجد في الفنادق الكبرى صراف عمومي , يقوم صراف الخزينة العادي بإيداع ما يحصله لديه يوماً بيوم , ثم يتولى هو بدوره إيداع جميع الإيرادات البنك سواء أكانت هذه الإيرادات تمثل إيرادات فواتير النزلاء والرواد أم إيجارات المحال الموجودة بالفندق أم الحفلات الخ .....

ويقوم صراف الخزينة العمومية كذلك بصرف أجور ومرتبات العاملين , ويجب أن تتوفر في صراف الفندق نفس الصفات المطلوب توافرها في موظف الاستقبال . وليس من المهم حصوله على مؤهل عال بقدر معرفته للغات واتصافه بالدقة والأمانة في عمله .

وعمل الصراف من الأعمال الروتينية الفورية التي لا تحتمل التأجيل , فهو ملزم بتحرير قيوداته أولا دون أي تأخير حتى يتمكن في نهاية اليوم من قفل حساباته بسهولة .

وهو يقوم كذلك بتلقي ودائع النزلاء من الأشياء الثمينة سواء أكانت من نقود أم مجوهرات . لان العادة جرت أن تخطر الفنادق نزلاءها كتابة في استمارة الوصول بأنها غير مسئولة عن سرقة الأشياء الثمينة والنقود التي يتركها النزلاء في غرفهم ومن اجل هذا تقوم الفنادق بعمل خزانة كبيرة مقسمة إلى خزائن صغيرة تعطى لمن

يرغب من النزلاء في حفظ ودائعه بالمجان . وهنا يعفى الفندق من كل مسئولية عن هذه الودائع ذلك لان فتح وغلق هذه الخزائن الصغيرة لا يتم إلا بواسطة مفتاحين : أحدهما وهو (باس) أي مفتاح عمومي يضعه الصراف أولا في ثقب خاص في الخزانة ويديره مرة قبل الفتح , ومع ذلك لا تتفتح الخزانة . ثم يستعمل النزيل مفتاحه هو الذي يحمل رقم الخزانة وذلك لدواعي الأمن في حالة فقد المفتاح وبإدارة النزيل هذا المفتاح في ثقب آخر تتفتح الخزانة . فيضع فيها النزيل ما يشاء أو يأخذ منها ما يشاء والصراف ينتظر بعيداً حتى ينتهي النزيل من مهمته . وعندئذ يبدأ النزيل بغلق باب الخزانة ثم يدير المفتاح فيها أولا ويعقبه الصراف وهكذا تتم عملية غلق الخزانة . ويلاحظ انه لا يمكن لأحدهما أن يفتحها أو يغلقها وحده , كما يلاحظ أن الصراف يمسك دفتر خزانات الودائع يذكر فيه تاريخ وساعة فتح كل خزانة وتوقيع النزيل فيه . وفي هذا السجل يكتب اسم التزيل ويوقع فيه كذلك عند تسلمه المفتاح الخاص به .

أما بالنسبة للودائع التي تودع خزينة الفندق العمومية فيعطى النزيل إيصالا بقيمة الأشياء المودعة مع توقيعه على كعب هذا الإيصال , وذلك للتأكد من شخصية النزيل عند سحبه للودائع بان يطلب منه التوقيع على الإيصال الذي يحمله لمضاهاته مع التوقيع الموجود بالكعب لدى الصراف .

ويجب أن يؤمن على جميع خزائن الفندق ضد السرقة .

وفي حالة ما إذا رغب أحد النزلاء إيداع مبالغ تفوق قيمة التامين تعين على الصراف إخطار إدارة الفندق بذلك .

ومن المفضل كذلك ألا يجري الصراف عمليات ودائع في حضور أشخاص غرباء.

ويجب أن يوضع دائما تحت تصرف الصراف كميات كافية من العملات الصغيرة (الفكة) لدفع باقي فواتير النزلاء أدنى تعطيل لان النزلاء المغادرين لا يكون لديهم في العادة الوقت الكافي لإضاعته .

أما بالنسبة لقبول الشيكات الشخصية أو رفضها فهذا يرجع في واقع الأمر لإدارة الفندق حسب ظروف الحال وعليها الإعلان عن ذلك بلافتته مكتوبة بخط واضح معلق بالخزينة .

وفي بعض الفنادق يصرح لخزينة الفندق ، بقرار من وزير الخزانة ، باستبدال العملات الأجنبية بعملات محلية (عملية الكامبيو) لنزلاء الفندق بسبب دفع مصاريف إقامتهم والأجانب الغير مقيمين الذين يحضرون إلى الفندق لاستهلاك أطعمة أو مشروبات فيه .

فالفندق الذي ينزل عنده سائحون أجانب يضطر إلى التعامل معهم بعملات بلادهم وذلك تسهيلا لخدماتهم من ناحية ولانهم يلجأون إليه في غير مواعيد البنوك من ناحية أخرى . وهكذا يرى الفندق نفسه مضطرا إلى القيام بعملية (الكامبيو) ليستوفي ثمن ما يقدم لنزلائه أو رواد فندقه من مأوى ومأكل وخدمات بصفة عامة .

وفي هذا السبيل يجب أن يحصل الفندق ، كما أسلفنا ، قبل قيامه بعملية استبدال العملات الأجنبية على موافقة بذلك من وزارة الخزانة .

وهذا يستتبع بطبيعة الحال أن يمسك الفندق سجلا تقيد فيه كافة عمليات الاستبدال وتوريدها أولا بأول إلى بنك معتمد ليقوم هذا البنك بدوره بإخطار البنك المركزي عن نتيجة هذه العمليات .

ولكن كيف السبيل لتحقيق ذلك ؟

نذكر فيما يلي المتبع في إيطاليا في هذا الشأن عله يفيد في الاسترشاد به :

تصرح وزارة المالية في إيطاليا للفنادق في أن تقبل ، وفاء لحسابات نزلائها عملات صعبة (أي عملات أجنبية) سواء أكانت هذه العملات في شكل بنكوت أو شيكات سياحية ، على أن تكون من العملات الآتية : دولارات ، جنيهات إسترلينية ، فرنكات فرنسية ، فرنكات سويسرية ، فرنكات بلجيكية وفلورينات هولندية .

بيد انه يجب أن تودع جميع العملات الأجنبية المحصلة يومياً أحد البنوك المعتمدة الذي يقوم بدوره بإخطار بنك إيطاليا (البنك المركزي) بذلك .

ويجب على الفنادق المصرح لها باستبدال العملات الأجنبية أن تتصل يوميا بالبنك الذي تتعامل معه للحصول على أسعار السوق (قائمة سعر الكامبيو) وان تبلغ هذه الأسعار لعلم النزلاء بتعليقها في مكان ظاهر للجمهور بالفندق.

ويجب أن تقيد جميع عمليات الاستبدال في دفتر استبدال العملات الأجنبية المخصص لذلك ، وبصفة انفرادية أي كل عملية على حدة . فكافة العمليات التي تتم في يوم معين يجب أن تقيد البيانات المتعلقة بها في الخانات المذكورة بالدفتر مثال تاريخ تسلم العملة واسم ولقب وجنسية وعنوان الزبون مشفوعاً بتوقيع الموظف المختص الذي تولى عملية الاستبدال .

ويجب على إدارة الفندق أن تعلق لوحة في مكان ظاهر للجمهور تذكر فيه بعدة لغات أن الفندق يقبل العملات الأجنبية السائلة منها والشيكات . وان تعلق على هذه اللوحة يومياً قائمة بسعر الكامبيو المعمول به .

ويسمح كذلك للفنادق المصرح لها باستبدال العملات الأجنبية أن تستبدل العملات لغير نزلائها من نزلاء الفنادق غير المصرح لها بالاستبدال إذا اضطروا لذلك في غير مواعيد عمل البنوك أو بسبب دفع حسابهم عن أشياء استهلكوها في الفنادق المصرح لها بالاستبدال . وفي هذه الحال يتعين أن يذكر في دفتر قيد استبدال العملات الأجنبية علاوة على البيانات السابق ذكرها اسم الفندق الذي ينزل فيه الزبون الذي قام بالاستبدال .

ولا يخفى أن إدارات الفنادق المصرح لها باستبدال العملات الأجنبية تخضع بصفة دورية لتفتيش جهات الرقابة .

ونحن نرى أن هذا النظام أولى بالاتباع بصفة مبدئية في جمهورية مصر العربية إلى أن يتم وضع نظام دقيق لاستبدال العملات الأجنبية في الفنادق والرقابة عليها .

هذا وقد صدر مؤخراً في جمهورية مصر العربية قرار وزير الاقتصاد والتجارة الخارجية رقم ٧٩ لسنة ١٩٦٨ بتاريخ ٢١ نوفمبر ١٩٦٨ بشأن تحديد الفنادق المرخص لها في التعامل في أوراق النقد الأجنبي والشيكات السياحية الصادرة من بلاد العملات الحرة . (١)

(١) نشر في العدد ٢٧٨ من الوقائع المصرية الصادر في ٣ ديسمبر سنة ١٩٦٨ .

المبحث الثاني: قسم الحسابات الجارية (الفواتير)

تتلخص وظيفة قسم الحسابات الجارية أو كما يطلق عليه أحيانا قسم الفواتير، في إعداد الفواتير وتسليمها للخزينة عند طلبها لتقديمها للنزيل للسداد. ويتم ذلك بإمساك كشوفات يومية مطبوعة مقسمة إلى عدد من الأعمدة يغطي حاجات النزيل خلال إقامته بالفندق وتتضمن البنود الآتية :

رقم الغرفة :

وإذا كان النزيل ينزل الفندق مع أسرته ويشغل اكثر من غرفة تكتب الأرقام معاً .

اسم النزيل :

ويتضمن الاسم واللقب، فإذا كان الشخص مصحوباً بزوجة أضيفت له كلمة وحرمه، وإذا كان معهما شخص ثالث من الأسرة كابن أو ابنة أو اكثر أضيفت للاسم كلمة و أسرته .

عدد الأشخاص :

وتقسيمهم إلى بالغين وأطفال وخدم .

الرسم البلدي :

وهو يقيد بحسب عدد الأشخاص ووفقاً لسعر الغرفة المحدد بمعرفة وزارة السياحة . وذلك بان يقسم الرسم المحدد قانوناً طبقاً لسعر الغرفة على عدد شاغلي الغرفة ويعاد قيده كل ليلة .

المسكن :

ويتضمن سعر الغرفة . وفي بعض الفنادق يشمل هذا السعر الإفطار باعتباره إجباريا .

الحمام :

ذلك انه ليست كل الفنادق تحتوي على حمامات خصوصية في جميع الغرف . فيهم الفنادق التي من هذا النوع أن تعرف حاجة نزلائها إلى هذه الحمامات من عدمه

. وعلى الأساس تستطيع زيادة عدد حماماتها الخصوصية مستقبلا . أم تكتفي بما لديها من حمامات عمومية .

المطعم :

ويقسم هذا البند إلى إفطار الصباح والغذاء والعشاء وما يتناوله الزبون بصفة عامة من مأكولات في المطعم .

التليفون :

وتقيد في هذه الخانة المكالمات المحلية والترنك والخارجية (الراديو) وهذه المكالمات ترد إلى قسم الحسابات الجارية في كشوفات مطبوعة تحمل اسم النزيل ورقم الغرفة ونوع المكالمة ومدتها وسعرها .كما يحمل الكشف توقيع عاملة التليفون التي قامت بتحريره .

الكهف :

ويقسم هذا البند إلى الانبدة والمشروبات والمياه المعدنية التي يتناولها النزيل في غرفته . وتلك التي يتناولها في البار أو المطعم .

البياضات :

ويقيد فيه مصاريف غسيل وكي وري وتنظيف ملابس النزلاء . ووفقاً لحجم المشروع تضاف أعمدة أخرى بعدد مرافق الفندق كما إذا كان به جراج أو حمام سباحة أو ملاعب رياضية الخ ......

وكذلك يحتاط دائما بعمود إضافي يسمى متنوعات يقيد فيه كل ما لم يرد ذكره في البنود السابقة .

وأخيراً تخصص أعمدة لمجموع كل يوم وأخرى لإضافة مجموع اليوم السابق حتى يمكن استخراج الفاتورة النهائية فور طلبها بعد أن يضاف مقابل الخدمة .

وهكذا يمكن تلخيص العناصر التي تتضمنها فاتورة النزيل إلى العناصر الأربعة التالية :

١- المسكن والإقامة :

وهو يشمل سعر الغرفة . وقد يدخل فيه سعر الحمام أو يكون منفصلا عنه . حسب الأحوال . وكذلك الحال بالنسبة لوجبة الإفطار . ويتضمن هذا العنصر كذلك الوجبات الخاصة بالإقامة سواء أكانت إقامة كاملة أم إقامة تصفية فقط .

٢- مصاريف الإقامة :

ويدخل تحت هذا العنصر كل ما يتناوله النزيل في الفندق علاوة على ما ذكر في العنصر السابق مثل المشروبات الروحية والخفيفة وغير ذلك من نفقات مثل الغسيل والمكوى والجراج الخ .....

٣- مقابل الخدمة :

وهو يقدر في بلدنا بواقع ١٠٪ من قيمة الفاتورة .

٤- الرسم البلدي :

ويحدده القرار الوزاري الصادر في هذا الشان كما هو وارد في ص ١١٥ .

وبعد أن يدفع النزيل قيمة الفاتورة سواء أكانت نقداً أم بشيكات سياحية أم بأية طريقة أخرى مقبولة يعطيه الصراف إيصالا بالسداد مرفقاً به بطاقة "تصريح خروج المتاع" Luggage pass وهي تحمل رقم الغرفة وتاريخ وساعة السداد .

وهذه البيانات لها أهمية كبيرة . ذلك أن النزيل الذي يترك أمتعته في الغرفة إلى ما بعد موعد المغادرة يلزم باستخراج بطاقة جديدة أي بسداد يوم إضافي .

أما الطريقة الثانية في شأن إعداد فواتير النزلاء – وهي المتبعة حالياً في اغلب الفنادق الكبرى الحديثة البناء – هي الطريقة الآلية . أي تلك التي يتم إعداد الفاتورة فيها بواسطة آلة حاسبة كبيرة خاصة بذلك (نظام الناشيونال كاش) توضع في قسم الخزينة نفسه ويعمل عليها أحد الصيارفة أو موظف يطلق عليه لفظ Mecanographe يتولى هذا الموظف عملية القيود على الفاتورة المطبوعة التي تحتوي على كافة البيانات المذكورة في نفس النظام السابق من واقع البونات المطبوعة التي ترد إليه أولا بأول بواسطة مواسير ضغط الهواء Pneumatique .

ومما لا شك فيه أن هذا النظام أسرع وافضل من النظام السابق بكثير فهو لمن احسن استعماله أدي خدمات كبيرة للفندق . فكم رأينا من النزلاء من تناول غذاءه في المطعم ثم توجه إلى الخزينة ليطلب فاتورته فوجد أنها كانت معدة قبل أن ينتهي من تناول غذاءه .

المبحث الثالث : قلم المراجعة Le Controle

المقصود بالمراجعة هنا هي المراجعة الداخلية . ذلك أن المراجعة الخارجية يقوم بها موظفون من خارج الفندق طبقاً لاحكام القانون . أما المراجعة الداخلية فهي تلك التي يقوم بها موظفو الفندق . ويطلق على موظف المراجعة الداخلية لفظ مراجع . وهو يجب أن يعرف عن طبيعة عمله كل كبيرة وصغيرة .

فقسم المراجعة يعد بمثابة العين الساهرة لادارة الفندق والحارس الأمين على أمواله .

ومهمة قلم المراجعة الأساسية هي تجميع البونات (١) الخاصة باستهلاكات النزلاء من مأكل ومشرب ومراجعتها مع صورها والتأكد من قيدها في حساب النزيل بالخزينة وتحصيل ثمنها منه . وهي في واقع الأمر مسالة على غاية الأهمية بالنسبة للفندق وتحتاج إلى أشخاص على جانب كبير من الأمانة واليقظة .

وتنفيذ ذلك يتطلب بعض المعارف كما تتطلب القيام بمراحل معينة من الأعمال . نجملها فيما يلي :

أولاً : جمع البونات من المطبخ والكافتيريا والبارات والكهف وفرزها طبقا لنوع كل منها ثم التحقق من تسلسلها حتى لا يضيع شيء منها ثم التأكد من أنها قيدت بالسعر المحدد في حساب كل نزيل . وهذه العملية تتطلب من المراجع معرفة جميع أسعار المأكولات والمشروبات الروحية والمشروبات الخفيفة .

ثانياً : مراجعة دفتر الاستقبال الخاص بالنزلاء للتأكد من تاريخ حضور ورحيل الزبن مع مراجعة أسعار كل غرفة ومطابقتها بالأسعار المحددة والمعتمدة من وزارة السياحة . وكذلك قيد الرسم البلدي المقرر على هذه الأسعار . والإفطار في حالة

(١) ذلك ان القاعدة العامة في الفنادق هي عدم صرف أي شيء بدون بون .

اعتباره من القيود الإجبارية . وفي نهاية اليوم أي في منتصف الليل يتم قفل دفتر الاستقبال . ويقوم قلم المراجعة بالتأكد من مطابقة مجموعه اليومي مع آلة الفواتير الحاسبة الموجودة في الخزينة أو كشوفات الحسابات الجارية حسب الأحوال .

ثالثاً : يمسك قلم المراجعة دفاتر تحليلية تقيد فيها إيرادات كل قسم مثال المطعم والبارات والنادي الليلي والشرفات والبهو الخ ... كما يمسك دفاتر تحليلية كذلك خاصة بالمشروبات الروحية والمشروبات الخفيفة الخ ... كما يقيد في دفتر الذممات جميع بونات النزلاء و أحيانا العملاء مثل وكالات السفر التي لم تدفع قيمتها نقداً وتسلم هذه البونات للخزينة لتحصيلها من أصحابها كغيرها من الفواتير.

كما يمسك سجلا خاصا بالغسيل والكي يراجع على البونات من حيث العدد والصنف والسعر وترحيل هذه المبالغ إلى حساب كل نزيل . ويضبط الدفتر الخاص بها مع الآلة الحاسبة .

وكذلك يمسك للمكالمات التليفونية تجمع فيه القوائم التي تحررها عاملات التليفون كل منها في ورديتها وتفريغها في بيان شامل جميع أرقام الغرف ومقسم إلى مكالمات محلية ومكالمات خارجية ومكالمات لا سلكية (راديو) . ثم يتم تجميع هذا الكشف بعد الانتهاء من تفريغه ومطابقة مجموعه بالرقم الموجود في آلة الفواتير الحاسبة .

هذه هي أهم الدفاتر الرئيسية وثمة دفاتر فرعية أو مساعدة يمكن أن يلجأ القسم لإمساكها مثال دفتر مراجعة بونات أكل العاملين وقيدها و إعطاء مجموع شهري لقيمة الوجبات إلى الحسابات لقيدها , كما يمكن أن يخصص دفتر لقيد الرسم البلدي و آخر للنادي الليلي وهكذا .

رابعاً : تفرغ جميع الآلات الحاسبة في مرافق الفندق المختلفة مثل المطعم والنادي الليلي والبارات وتستخرج مجاميعها ومطابقتها بمجاميع الدفاتر الخاصة بها وأخيراً مطابقة هذا كله بآلة الفواتير الحاسبة الموجودة في الخزينة أو بكشوفات الحسابات الجارية حسب الأحوال .

خامساً : بعد التأكد من أن جميع الدفاتر الموجودة بقلم المراجعة مطابقة للأرقام المقيدة في آلة الفواتير الحاسبة الموجودة بالخزينة تفرغ الآلة وتنقل على بيان يسمى بكشف الإيرادات اليومي توضح به قيمة السكن اليومي والإفطار والغذاء والعشاء والمشروبات الروحية والمشروبات الخفيفة والحفلات والغسيل والمكوى والتليفون وغير ذلك من متحصلات سواء أكانت نقدية أم بواسطة شيكات .

ونكتفي بهذا القدر ونترك الكلام في المراقبة الداخلية في النظام الأمريكي على الأغذية والمشروبات والمقارنة بينه وبين النظام الأوروبي عند كلامنا على الأغذية والمشروبات والمقارنة بينه وبين النظام الأوروبي عند كلامنا عن هذه الأقسام في القسم الخاص بها .

الباب الرابع

الفصل الاول :خدمة الأدوار

(الإشراف الداخلي) Housekeeping

رأينا أن كثرة الأسفار , في الوقت الحاضر , استتبعت بالضرورة وجود الفنادق لتكون محط راحة واستجمام للمسافرين وعليه فالفندق يعد بالنسبة للمسافر بمثابة المنزل الذي يتشد الراحة فيه . ورغم ان الفندق لا يمكن بأية حال من الأحوال أن يعوض المسافر تعويضاً كاملاً عن منزله الذي ترك فيه أهله وذويه وذكرياته , إلا أننا يجب أن نبذل قصارى جهدنا في أن نضفي على الفندق طابع المنزل المريح وان نجعل المسافر يشعر بقدر الإمكان انه يعوضه عن منزله .

والطابع المنزلي لا يمكن توفيره دون وجود سيدة البيت . وهذا العبء الكبير في الفندق يقع على عاتق المشرفة (أو رئيسة المدبرات) لذلك فالمشرفة هي المسئولة الأولى أمام إدارة الفندق عن توفير الطابع المنزلي الجميل للنزلاء وتوفير سبل الراحة التامة لهم في مسكنهم كما هي الحال في منازلهم تماماً .

فالفندق ما هو إلا بيت كبير . وطبقا لأهميته وحجمه تزداد أو تقل أهمية قسم خدمة الأدوار و إدارته . ففي الفنادق الأمريكية الكبرى حيث يصل عدد الغرف إلى ألف غرفة أو اكثر نجد أن كل طابق في هذه الفنادق يشكل بنفسه فندقاً صغيراً ويدار بجهاز خاص به , فنجد أمام باب مصعد كل طابق مكاتب الاستعلامات والسكرتارية كما نجد أحياناً مكتب لمدير الطابق تكون ثمة مواقيت معلومة لهذه الجولات التفتيشية حتى يشعر الجميع بان المشرفة سوف تمر في أية لحظة ويظلون أثناء عملهم في حال تيقظ تام . ومن مهام المشرفة كذلك تنسيق الزهور وتوزيعها على غرف النزلاء بناء على توصيات الإدارة وقسم الاستقبال . وان تعنى بالمزروعات الموجودة بالممرات والصالات والأبهاء والشرفات .

والمشرفة مسئولة عن فرش الغرف وتوزيع الأثاث فيها وفقا لذوقها السليم , كما انه يطلب منها حسب الحاجة , تحويل غرفة نوم إلى صالون والعكس بالعكس .

لذلك يوضع مخزن الأثاث تحت إشرافها وتصريفها لكي تعنى هي بحفظ الأثاث بطريقة سليمة لا تعرضه للتلف كأن تقوم بتغطيته ونشر النفتالين بينه وهكذا .

وفي الفنادق الموسمية تقوم المشرفة بعد انتهاء الموسم بجمع قطع الأثاث في مكان معين وتغطيها بملاءات قديمة لحفظها من الأتربة والتلف كما تجمع وسائل التهوية مع رش النفتالين بينها لحفظها من العتة وهكذا . وقبل بدء الموسم بوقت كاف تقوم بعمل الترتيبات اللازمة لإعادة كل شيء إلى مكانه الأصلي بعد عمل الإصلاحات والترميمات والدهانات اللازمة واستبدال الهالك من أثاث وفراش بغيره جديد . وهكذا يبدو الفندق عند إعادة فتحه في بداية الموسم في حالة جديدة .

أما بالنسبة للفنادق التي تعمل طوال العام , تقوم المشرفة في موسم الركود , بحملة نظافة عامة لجميع الغرف بالاتفاق مع إدارة الفندق فتقوم كل صباح حسب حالة الإشغال باختيار غرفتين أو اكثر من الغرف الخالية وتخطر رئيس الاستقبال بعدم اشغالها خلال الفترة التي تحددها له لذلك ثم تباشر نظافتها نظافة كاملة وان استدعى الأمر تدهن دهاناً كاملاً أو يكتفى بعمل الترميمات الضرورية فقط . وبطبيعة الحال تشمل هذه النظافة العامة تجديد ما تلف من بياضات أو فراش أو أثاث أو إصلاحه وتلميعه وهكذا حسب الأحوال .

ولما كانت هذه النظافة الموسمية على جانب كبير من الأهمية إذ تكلف الفندق الجهد والمال الوفير تعين أن تتم بناء على تخطيط ودراسة دقيقين . لذلك تقوم المشرفة بإمساك سجل خاص بهذه النظافة الكاملة , تقيد فيه بمعاونة رئيس الصيانة أو مساعده ما تحتاجه كل غرفة سلفاً من ترميمات أو تجديدات سواء في الأثاث أو الفراش أو التركيبات ووفقاً لمقتضيات الأحوال يتم شراء اللازم تعيين العدد الضروري من العمال المؤقتين للقيام بكافة هذه الأعمال .

و يتوقف إشراف المشرفة الاقتصاد في خدمة الأدوار . فهي تعطى التعليمات اللازمة للمحافظة على استهلاك البياضات و كذلك استهلاك المياه و التيار الكهربي فلا تترك مصابيح مضاءة نهاراً أو ليلاً في الممرات أو في أماكن الخدمة دون أن يكون ثمة داع لها . و أن تراقب تابعيها في عدم استعمال ما يعطى لهم من أدوات و معدات خاصة بالنظافة أو الخدمة استعمالاً سيئاً .

و لا يتوقف لإشراف المشرفة عند المرافق الخاصة بالنزلاء فحسب، بل يمتد كذلك إلى الأماكن المخصصة للعاملين كدورات المياه و مطاعمهم و مساكنهم، إذا كانوا يمنحون المأكل و المسكن . فهذه الأماكن تحتاج إلى زيارات متوالية للتأكد من نظافتها أو ترتيبها أو وفقاً لعناية الأفراد بأنفسهم و نظافتهم يمكن الحكم على مدى استعدادهم للعناية بالنزلاء و خدمتهم .

لذلك تكلف المشرفة إحدى المدبرات أو أحد الفراشين للعناية بمساكن العاملين فتغير بياضات السرير و فوط الوجه و تسهل للجميع الاستحمام بالفندق، و أن تغسل أرضية غرفهم و ممرات مساكنهم يومياً . وبصفة عامة يعني بمساكن العاملين تماماً كما يعنى بمساكن النزلاء .

و نظراً لما هو ملقى على عاتق المشرفة من واجبات و مسئوليات جسام، فهي يجب أن تحاط بجو من السلطة . و الهيبة ضماناً لحسن سير العمل . فيترك لها حق تنظيم الخدمة و توزيع مواعيد العمل و مواعيد الراحات و العطلات و أن يتعاون معها رئيس العمل في توقيع الجزاءات التي ترى توقيعها على كل من يخالف التعليمات في حدود نظام العمل . و يعاون المشرفة في هذه الأعمال الضخمة في الفنادق الكبيرة مساعدة أو أكثر يطلق على الأول المشرفة الثانية، و هي تعاون المشرفة الأولى في كافة أعمالها و تحل محلها، و يطلق على المساعدة الثانية المشرفة الثالثة أو مشرفة لنظافة و هي تختص في العادة بنظافة الأماكن البعيدة عن الدوار مثال السطح و السلالم و الدور الأرضي بما فيه من صالات عمومية و أبهاء و شرفات نظافة كاملة تشمل تلميع الزجاج و غسل الأرضية إذا كانت من الباركيه وإزالة الأتربة عن السجاد والمقاعد وتلميع المقابض النحاسية الخ ... كما تسأل كذلك عن نظافة البدروم . وهي تقوم بعملها هذا بواسطة نفر من العاملين يطلق عليه فرقة النظافة .

الفصل الثاني

علاقة المشرفة بالعاملين

إن المشرفة تقوم بصدد إنجاز أعمالها باتصالات كثيرة . فمنها ما يتصل بالعاملين معها وتحت إشرافها كالمساعدات والمدبرات والفراشين وعمال النظافة الخ .... ومنها ما يتصل بأقسام الفندق الأخرى الخاصة بتأجير الغرف كالاستقبال وصيانتها كالصيانة وخدمتها كالبياضات والغسيل والكي الخ .

لذلك سوف نقسم كلامنا في هذا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول : المشرفة والعاملون فيها .

المبحث الثاني : علاقة المشرفة بالأقسام الأخرى .

المبحث الأول : المشرفة والعاملون معها

لما كانت الخدمة بالأدوار على اتصال وثيق بحياة الزبون اليومية فهي من اجل هذا تتطلب اشغال اكبر عدد ممكن من العاملين للسهر على راحته . والمشرفة هي الشخص المسئول عن إدارة هؤلاء العاملين .

فوجود المشرفة ضروري في كل فندق يتراوح عدد غرفه بين ٦٠ . ٧٠ غرفة فاكثر لان نظافة هذا العدد من الغرف في حاجة مستمرة إلى إشراف ورقابة دقيقين . ذلك أن نظافة الغرف وترتيبها في المنازل من الأمور اليسيرة إلا انه على العكس بالنسبة للفنادق حيث يحتاج إلى نظام دقيق وعناية خاصة من جانب الإدارة والعمال . لذلك فنحن ننصح كل صاحب فندق صغير لا توجد به مشرفة أن يقوم بنفسه بالإشراف على نظافة الغرف لان قيامه بهذه المهمة يكفل له أرباحا مؤكدة وسمعة طيبة . أما في الفنادق الكبرى فوجود المشرفة يشعر المدبرات والفراشين بواجباتهم ومسئولياتهم وضرورة القيام بها على الوجه الأكمل وان يقوم كل منهم بنفس المجهود ودرجة النظافة التي يقوم بها غيره . حتى لا يشعر النزيل بأية تفرقة في العناية

بالغرف ونظافتها بين غرفة وأخرى في نفس الطابق أو بين نظافة غرف طابق وغرف طابق آخر .

وفي الفنادق الكبرى أي فنادق الدرجة الممتازة وفنادق الدرجة الأولى يخصص في العادة مدبرة واحدة لكل مجموعة من الغرف يبلغ عددها حوالي ١٠ غرفة . وإذا زاد عدد الغرف عن ١٥ إلى أن يصل إلى ٢٥ غرفة يعطى في هذا الحال للمدبرة مدبرة مساعدة . ولما كانت جميع غرف الفنادق الكبرى اليوم تشتمل على حمامات ودورات مياه خصوصية كان لزاماً والحال هذه أن تعين مدبرة لنظافة و إعداد الغرف وحدها ومدبرة أخرى لخدمة الحمامات فقط .

يلاحظ أن هذا هو النظام المتبع في الخارج حيث أن أجور النساء أقل نسبياً من أجور الرجال . أما في مصر فالوضع على العكس من ذلك فنجد أن خدمة الغرف في الفنادق الممتازة وفنادق الدرجة الأولى تقوم بها مدبرة واحدة ويساعدها فراش في الحالة الأولى وفي الحالة الثانية يضم إليها فراش آخر .

ويشترط في المدبرة أن تكون على معرفة جيدة بأصول فن التدبير المنزلي وان تكون أمينة محبة للنظام والنظافة والطاعة قوية البنية خالية من الأمراض نظراً لأنها تبقى طوال يومها واقفة على قدميها علاوة على انحناءاتها المستمرة أثناء فرش الأسرة . وان تجيد التفاهم باللغتين الإنجليزية والفرنسية إلى جانب العربية وتفضل من تعرف لغات اكثر . وان تكون على جانب كبير من دماثة الخلق باشة الوجه .

وتقوم المدبرة في مستهل كل صباح بإعداد الغرف التي سافر شاغلوها الليلة السابقة ثم ما يليها من الغرف المشغولة التي غادرها أصحابها وذلك بمعرفة اثنين من الفراشين أحدهما يقوم بعملية الكنس وتلميع الزجاج والمعادن والآخر يغسل دورة المياه والحمام . ويتلخص عمل المدبرة في تغيير بياضات السرير وتهوية الغرفة وتلميع الأثاث ورفع الأتربة عنه وكذلك تتولى عملية استبدال المناشف والبشاكير من الحمام .

وعملية تنظيف الغرفة و إعدادها يجب أن تتم فور إخلائها أولا بأول إذ من الأمور التي تدل على حسن إدارة الفندق ألا يصعد النزيل حال وصوله إلى الغرفة التي يعينها

له قسم الاستقبال فيجدها غير جاهزة أو أن النزيل السابق لم يغادرها بعد وهذه العملية الهامة يجب أن تنسق بين قسم الاستقبال والإشراف .

لذلك تقوم المدبرة بعمل قائمة بأرقام الغرف الخالية فعلا وتسلمها إلى المشرفة لتوصيلها إلى قسم الاستقبال . وتتم هذه العملية في العادة مرتين أو ثلاثة كل يوم ليتمكن قسم الاستقبال من حصر الغرف الخالية أولا بأول .

وإذا لم يخرج النزيل من غرفته حتى الثانية بعد الظهر ولم تستطع المدبرة إعداد الغرفة قامت بإخطار المشرفة بذلك .

ويجب ألا تقضي المدبرة في الغرف المشغولة وقتاً اكثر من اللازم عند إعدادها لتكون بعيدة عن الشبهات .

ويجب ألا تترك الغسيل المتسخ في مدخل الغرف ولا في الممرات . ويجب ألا تسيء استعمال المفتاح العمومي بان تفتح به الغرف لكل من يطلب منها ذلك دون التأكد من انه هو فعلا شاغل الغرفة , وإلا فعليها أن تطلب مكتب الاستعلامات بالتليفون ليرسل المفتاح الذي نسيه صاحب الغرفة عنده .

ولا يجب إطلاقاً أن تسأل النزيل عند خروجه من الغرفة إذا كان سيغادر الفندق أم سيبقى . وكل ما تملكه هو أن تحييه وان تتمنى له يوماً سعيداً .

ويجب أن تبلغ المشرفة عن كل عطل أو إصلاح ضروري في الغرف فور اكتشافه.

وإذا ترك النزيل أو نسي شيئاً ثميناً بالغرفة عند سفره قامت المدبرة بتسليمه فوراً إلى المشرفة التي تقوم بدورها بتسليمه إلى إدارة الفندق .

ولما كان عمل المدبرة يحتاج إلى الهدوء التام تعين أن تلبس في قدميها نوعا من الأحذية الخفيفة التي لا يصدر عنها أصواتاً مقلقة , وتفضل الأحذية ذات الكعب الواطئ حتى لا تضر صحتها لأنها أي المدبرة تظل تعمل طوال يومها واقفة على قدميها .

وإذا أراد النزيل غسل أو كي ملابسه قامت المدبرة بملء كشف يوضع عادة في الغرفة , بالملابس المراد غسلها أو كيها أو تنظيفها الخ ..... مع ذكر تاريخ التسليم

وتاريخ التسلم وعما إذا كان المطلوب هو إجراء عادي أم إجراء عاجل وذكر اسم النزيل ورقم الغرفة . ثم تتولى المدبرة إرسال الملابس إلى قسم الغسيل والكي وعند عودتها تقوم بوضعها في غرفة النزيل .

أما بالنسبة لفراش الغرف فيشترط فيه أن يكون أميناً , دمث الخلق . سليم الجسم القوى البنية خالياً من الأمراض وان يحسن التفاهم باللغتين الإنجليزية والفرنسية .

وهو كما ذكرنا يقوم بمعاونة المدبرة في إعداد الغرف ونظافتها إذ يقوم بعملية الكنس وتلميع الزجاج والمعادن كما يقوم بكنس الأرضية وغسل الحمامات ودورات المياه والأحواض وكل ما تحتاجه الغرف من نظافة . كما يقوم بكنس وغسل ونظافة الممرات الخارجية للغرف . وهو يقوم بتلميع الأحذية التي تركها النزلاء عادة خارج غرفهم أو يطلبون هم ذلك .

وأخيراً فهو يقوم بكل ما تكلفه به المدبرة من أعمال إذ هو يتبعها في عمله مباشرة .

ومن الأمور الهامة في خدمة الأدوار أن تعطى المدبرة والفراش كل انتباههما لمفاتيح الغرف . ذلك أن تعليمات الفندق تقضي بان يغلق النزيل الغرفة بالمفتاح بعد خروجه منها وان يسلم مفتاحها إلى قسم الاستعلامات محدود جداً من المفاتيح تسلم للمدبرة ورئيس الطابق . أما بالنسبة للمشرفة فيسلم لها مفتاح عمومي آخر يمكنها بواسطته أن تفتح جميع غرف الفندق لسهولة الإشراف والتفتيش على نظافتها . ولما كانت مثل هذه المفاتيح على جانب كبير من الخطورة , تعين على حاملها المحافظة عليها جيداً وعدم تركها في ثقوب الأبواب أو في مكان آخر غير أمين .

ويلاحظ أن النزيل قد يحتاج أثناء إقامته بالفندق إلى خدمات خاصة كان يريد شراء صابون حلاقة أو معجون أسنان أو أدوية إلى غير ذلك من حاجات ضرورية . فهذه يمتنع على الفراش وعلى المدبرة أو من يقوم بالخدمة في الأدوار من شرائها له وإلا اضطر كل منهم لترك عمله والخروج من الفندق للبحث عنها . وهذا ما لا يقبله المنطق . لذلك أسندت هذه المهمة إلى قسم الاستعلامات الذي يقوم بخدمات الزين

الخاصـة كمـا سـبق أن ذكرنـا . بواسـطة سـعاة المراسـلة كمـا يقـوم هـذا القسـم كذلك بتحصيل ثمن هذه الخدمات من الزبن مباشرة باعتبارها خدمات شخصية .

ويحـدث أحيانـا في الأدوار أن يـترك النزيـل بعـض الملابـس الزائـدة عـن اسـتعماله مفضلا تركها بالفندق لحين عودته . فمثل هذه الملابس تودع في دواليب خاصة طرف المشرفة بكل طابق وهي تحتفظ بسجل خاص تقيد فيه البيانات المتعلقة بهذه الودائع مثال تاريخ إيداعها واسم صاحبها ورقم غرفته التي كان يشغلها وبياناتها وبيان ما إذا كان النزيل يرغب في إيداعها الفندق لحين عودته . فإذا كانت من الحقائب فهذه تودع طرف قسم الاستعلامات وإذا كان من الأشياء الثمينة فتودع طرف مدير الفندق أو خزينة الفندق بموجب إيصال يحمل بياناتها . وأحياناً يخصص الفندق لنزلائه خزانات ودائع مجانية خاصة بهذا الغرض .

ويجب أن تسير الخدمة في الأدوار بصفة عامة في هدوء تام إذ على قدر هذا الهدوء يحكم النزيل على حسن إدارة الفندق . ومن اجل هذا استبدلت اليوم الإشارات الضوئية في طلب المدبرات والفراشين والسفرجية بدلا من الأجراس الكهربية القديمة المقلقة للراحة . وكذلك الحال بالنسبة لأجراس التليفونات إذ تلجأ بعض الفنادق إلى استبدالها بذبذبات خافتة .

لذلك يتعين على جميع العاملين في خدمة الأدوار عدم استعمال حدائد في نعل أحذيتهم وان يجعلوا كعوبها من المطاط . وكذلك عربات نقل الأمتعة إذا كانت الممرات من الخشب تعين أن تكسي عجلات العربات بالمطاط وان كانت الممرات مغطاة بالسجاد فلا بأس من أن تكون العجلات من المعدن .

وتوضع في كل طابق عربة لنقل الأمتعة من مصعد الحقائب إلى غرفة النزيل . ذلك أن هذه العملية علاوة على أنها اسهل كثيراً من نقل الحقائب على أكتاف الحمالين وتحتاج إلى بعض الوقت فهي تحمي الجدران من الخدش والزجاج والمرايا من الكسر .

ويجب مراعاة توفير الإضاءة الكافية بممرات الفندق في الأدوار ولا سيما إذا كانت هذه الممرات داخلية ولا يصل إليها الضوء الطبيعي . فتحدد لإضاءتها مواقيت معلومة ويكلف أحد العاملين بتنفيذها كما يجب عدم إطفاء الأنوار إطفاء كاملا

أثناء الليل فيترك على الأقل ضوءاً ضئيلاً (سهارى) يتلمس فيه النزلاء الذين يصلون متأخرين ليلا طريقهم إلى غرفهم .

ومن الأمور الهامة أن تضع إدارة الفندق التعليمات الواجبة الاتباع في حالة انقطاع التيار الكهربي من حيث عمل الإضاءة الضرورية و إخراج ما يكون قد حبس داخل المصاعد من النزلاء .

وأخيراً يجب على إدارة الفندق أن تعلق في أماكن الخدمة بالأدوار الواجب على العاملين اتباعها أثناء العمل حتى لا يصدر عنهم ما يقلق أو يزعج راحة النزلاء وان تقوم المشرفة بالتأكيد من حرفية تنفيذها . وهذه التعليمات تطبق بطبيعة الحال على جميع العاملين في الأدوار ونلخصها للفائدة فيما يلي :

تعليمات مشتركة للعاملين بالأدوار

١- يجب المحافظة على حسن ونظافة الملابس والجسد .

٢- الحضور في الميعاد وعدم ترك العمل قبل انتهائه .

٣- يجب الطاعة التامة , واحترام النزيل .

٤- التزام جانب الصمت في العمل وعدم التفوه بألفاظ بذيئة أو التشاجر مع الزملاء .

٥- مراعاة كون كعب الحذاء دائماً من المطاط وعدم استعمال الحديد إطلاقا في نعل الحذاء .

٦- تلافي ارتطام النوافذ والأبواب حتى لا تحدث أصواتا مزعجة .

٧- للحصول على عمل نظيف يجب استعمال الماء النظيف في الغسيل والتنظيف .

٨- عدم الوقوف على المقاعد أو غيرها من قطع الأثاث ومراعاة عدم وضع الأشياء المتسخة على أشياء نظيفة حتى لا تتلف .

٩- عدم استعمال بياضات الغرفة إطلاقا في أعمال النظافة .

١٠- يجب أن تحفظ جميع أدوات النظافة معاً في مكان التنظيف وألا تستعمل إلا في الأغراض المخصصة لها وحدها , وعدم تركها في الممرات دون استعمال .

١١- لا يجب سحب قطع الأثاث على الأرض بل يجب رفعها في حالة نقلها من مكان إلى آخر كما لا يجب إلقاءها على الأرض بل وضعها في هدوء تام .

١٢- عدم إمساك زجاج النوافذ ولا الأبواب المدهونة باليد فكلها لها مقابض لفتحها وغلقها .

١٣- يراعى دائماً القيام بأعمال النظافة والنوافذ مفتوحة . وفي الأيام العاصفة و أثناء الزوابع الرملية يراعى دخول الغرف بحذر وقفل النوافذ والأبواب .

١٤- لا يجب أن يقوم أحد بعمل غيره , إلا إذا طلب منه المسئول ذلك منعاً للتنازع . فلكل عمله الذي يتقنه وواجباته المحددة له .

١٥- لا توجد أعمال جميلة و أعمال حقيرة , إنما توجد فقط أعمال هامة وضرورية والعمل كله شرف .

١٦- لا يجب استعمال المرافق المخصصة للنزلاء .

١٧- لا يجب العبث في إدراج أو أمتعة النزلاء ولا الاطلاع على مكاتباتهم .

١٨- يجب الإخطار فوراً عن ملاحظة أي شيء خارج عن المألوف أو عن أي عطل أو كسر أو تلف للمشرفة .

١٩- إذا وجدت أشياء متروكة أو مفقودة تسلم فوراً ودون تباطؤ للمشرفة لتقوم بتسليمها بدورها للإدارة .

٢٠- يجب عدم إعطاء بيانات لنزلاء عن نزلاء آخرين .

٢١- عدم إعطاء بيانات للنزلاء عن الغرف الخالية بأي حال من الأحوال وعدم السماح لأي شخص غير شاغل الغرفة بدخولها . كما لا يعطى المفتاح العمومي لأي شخص غير المسئول عن حيازته .

٢٢- عندما يترك النزيل الحجرة فعلى المدبرة أو الفراش الموجود دخولها فوراً والبحث عما إذا كان النزيل قد نسي شيئاً بها لإمكان رده إليه قبل سفره .

٢٣- عدم إعطاء بيانات للنزلاء ن الغرف الخالية أو السفريات الخ .

٢٤- يجب إبلاغ المشرفة على الفور عند العلم بمرض أي نزيل .

٢٥- جميع غرف وأماكن الخدمة في الأدوار يجب أن تكون نظيفة ومنظمة والزيارات بين العاملين ممنوعة .

٢٦- يجب عدم دخول أي غرفة قبل الاستئذان من شاغلها والحصول على إجابة منه بذلك .

٢٧- يجب إخلاء الطريق دائماً في الممرات للنزيل وفتح الباب وتقديم التحية بكل احترام .

٢٨- أي شك بخصوص العمل يجب أن يبلغ للمشرفة أو قسم الاستقبال في حالة غيابها كأن تكون الغرفة مثلا مشغولة بشخصين واحد ثم يضم إليه شخص آخر أو أن تكون مشغولة بشخصين ويسافر أحدهما ويأتي شخص غيره . أو يسافر ساكن الغرفة مع ترك متاعه والاحتفاظ بها ثم تشغل بشخص آخر وهكذا .

٢٩- إذا أعطى النزيل ملابسه للغسيل أو حذاءه للتلميع فيجب إعادته فوراً للغرفة عقب الانتهاء من ذلك حتى ولو كان النزيل غير موجود بالغرفة وعدم الانتظار حتى يطلبها النزيل بنفسه .

٣٠- عدم الانتظار في الممرات والتجمع فيها وقت سفر النزيل .

فمهمة المشرفة هي نشر هذه التعليمات بين العاملين معها والتأكد من أن كل منهم يحفظها عن ظهر قلب ويقوم بتنفيذها تنفيذاً حرفياً . ولما كان العاملون الجدد يجهلون الكثير من هذه التعليمات كما يجهلون خبرة العمل نفسها . تعين على المشرفة أن تقوم بتدريب العاملين الجدد سواء بنفسها ام عن طريق بعض العاملين القدامى الغيورين على صالح العمل .

وللمشرفة مخزن خاص تحتفظ فيه بأدوات النظافة وغيرها . تقوم فيه بتوزيعها على العاملين في يوم محدد كل أسبوع . إذ تقوم المدبرة بتحرير بون بالأدوات والأشياء اللازمة لها مثل الصابون السائل لغسل أرضية الممرات أن كانت رخامية وورنيش وسلك للباركيه ولمبات ومكانس ومناشف وقطع قماش للتلميع ولمبات كهربية وأدوات كتابية وورق تواليت الخ ..... وترسل البون مع الفراش إلى مخزن المشرفة لسحب هذه الأدوات بعد أن تناقش المشرفة البون وتتأكد من عدم مغالاة

المدبرة في طلبها . وتعنى المشرفة كذلك بتخزين البياضات وأغطية السراير وغطاء الاباجورات وبعض السجاد . لذلك يجب أن يكون بالمخزن تهوية كافية حتى لا تتلف هذه الأشياء .

وعلاوة على ذلك يخصص في الفنادق الكبرى صيوان خاص في كل طابق للمدبرة لحفظ البياضات والأغطية لاستعمالها وقت اللزوم . وتحتفظ المشرفة في مكتبها وفي الأدوار بكشوفات بأسماء العاملين معها ومواعيد عملهم وراحاتهم وعطلاتهم .

المبحث الثاني : علاقة المشرفة بأقسام الفندق الأخرى

إن علاقة المشرفة بأقسام الفندق الأخرى تحكمها طبيعة خدمة الأدوار نفسها ذلك أن إعداد غرفة النزيل لجعلها صالحة للاستعمال بصفة دائمة يتطلب صيانة هذه الغرفة صيانة مستمرة وهذه الصيانة متشعبة الأطراف فمنها ما هو خاص بالحالات الثابتة مثل تغيير البياضات من مفارش سرير وفوط وبشاكير وهذه يتولى توريدها قسم البياضات ويتولى غسلها وكيها قسم الغسيل والمكوى . وهذا القسم الأخير يقوم كذلك بغسل وكي ملابس النزلاء عن طريق خدمة الأدوار .

أما بالنسبة لصيانة الحالات العارضة كأن تكسر أنبوبة مياه أو حدوث عطل في جهاز تكييف الهواء أو التليفون أو أي تلف في دورات المياه أو أن يقوم العاملون بخدمة الأدوار بإخطاره . وإذا احتاجت بعض الغرف لتغيير أو استبدال شيء من قطع الأثاث الخفيفة أو الأدوات الصغيرة مثل سجادة صغيرة أو تغيير اللمبات الكهربية أو عليقات الملابس (شماعات) الخ .... فهذه تحصل عليها المسرفة من المخزن العمومي (مخزن المهمات) بواسطة بونات . كما يمدنا هذا المخزن كذلك بجميع أدوات النظافة اللازمة لخدمة الأدوار .

هذا وليس ثمة ما يدعو لتكرار ما ذكرنا , أثناء كلامنا عن قسم الاستقبال , بشان علاقة هذا القسم بخدمة الأدوار . إذ العلاقة بين الاثنين على جانب كبير من الأهمية , تماماً مثل علاقة المطبخ بالمطعم , ذلك أن المطبخ يعد الطعام والمطعم يقوم ببيعه . وهنا خدمة الأدوار تقوم بإعداد الغرف وقسم الاستقبال يقوم ببيعها أي بتأجيرها . وهذه العلاقة كما ذكرنا تتطلب التعاون التام بين خدمة الأدوار وقسم

الاستقبال . فيجب أن يمد الأول والثاني بأرقام الغرف الخالية أولا بأول ليتمكن من تأجيرها وكذلك يخطره بأرقام الغرف المعطلة أو الغير صالحة للاستعمال فوراً ليمتنع عن تأجيرها لحين إعادتها سيرتها الأولى .

والمشرفة تتصل بقسم الاستقبال كذلك بشأن المتروكات والأشياء التي يعثر عليها العاملون في الأدوار . وكذلك بشأن كل ما يتعلق بإقامة النزيل في غرفته سواء من حيث إضافة قطع أثاث أو استبدال بعضها بأخرى أو بنقل متاع النزيل عن غرفته الى أخرى الخ ... وتتصل المشرفة بقسم الخدمة العامة كذلك بشأن تحديد مواعيد عمل العاملين بخدمة الأدوار ومواعيد راحاتهم وعطلاتهم الأسبوعية والاعتيادية والأعياد . وكذلك من ناحية توقيع الجزاءات الخ ....

الفصل الثالث

علاقة المشرفة بالنزلاء

إن الإنسان في حياته العادية لا يسلم إطلاقاً من التعرض للأمراض في أي وقت . وفي أثناء سفره يكون اكثر تعرضا لهذه الأمراض نظراً لتغيير الجو أو لمجرد الإرهاق من السفر الخ .... فإذا كان النزيل وحيداً أثناء نزوله الفندق ولا سيما إذا كان من الجنس الضعيف تعين على المشرفة أن تعوده وأن تقدم له كل معونة ممكنة حتى تشعره بحسن ضيافة الفندق له والعناية به . فإذا كان في حاجة الى غطاء إضافي من الصوف قدم له فوراً . وإذا كان في حاجة الى قربة ماء ساخن قدمت له أو بعض المعدات الطبية الضرورية الخفيفة مثال مقياس للحرارة أو حقن طبية الخ ...... وأحياناً نجد بعض الشخصيات الهامة من السيدات أثناء نزولها بالفنادق أنها وحيدة وقد تحتاج لبعض المشتريات الشخصية لا تستطيع أن تسأل مكتب الاستعلامات نفسه عنها مثال الملابس الداخلية أو روائح أو غيرها من أدوات الزينة فاقرب سيدة لها تستطيع أن ترشدها على أماكن هذه الأشياء هي المشرفة . وقد تستطيع هذه المشرفة بقدر ثقافتها وحسن معشرها أن تخفف عنها وحدتها وقد تكتسب أحيانا صداقتها .

أما بالنسبة للرجال فهم أحياناً يحتاجون لبعض اللوازم الضرورية التي يصعب الحصول عليها فوراً كأن يكون النزيل على موعد هام ويلاحظ انه لم يستحضر معه آلة الحلاقة . فهنا يجب أن يوضع تحت تصرف العاملين في الأدوار الى احتياطية لهذا الغرض أو يحتاج النزيل لرباط رقبة ليتمكن من دخول المطعم . ونحن نرى في هذا الصدد أن يصنع الفندق بعض أربطة الرقبة تحمل شعار الفندق واسمه لمثل هذه الظروف وان تمنح للنزلاء مجاناً أو تعطى لهم بسعر التكلفة . فهي أولا تقوم مقام الدعاية للفندق . ومن ناحية أخرى تحافظ على مثل هؤلاء النزلاء لتناول وجباتهم بمطعم الفندق حتى لا يضطروا للذهاب الى مطعم خارجي وفي هذا خسارة للفندق نفسه .

ورأينا أنها تتصل بالنزلاء كذلك إذا كان بعضهم ينوي السفر الى بلد قريب للعودة ثانية الى الفندق كأن يريد النزيل المقيم بفندق في القاهرة مثلا أن يسافر الى الأقصر وأسوان لمدة أيام ثم يعود الى القاهرة ليقيم مرة ثانية بنفس الفندق فليس من الضرورة أن يصحب معه كل متاعه ولا سيما الملابس الشتوية الثقيلة وخصوصاً السيدات التي تحمل ملابس من الصوف والفراء فهذه الملابس الزائدة عن الحاجة تترك طرف المشرفة متى تحفظها في خزانتها لحين عودة مثل هؤلاء النزلاء . وقد يرغب هؤلاء النزلاء في أن تغسل وتنظف وتكوي بعض هذه الملابس فتأمر المشرفة بعمل ذلك حتى تكون جاهزة عند عودة أصحابها .

الفصل الرابع

علاقة المشرفة بالإدارة

إن أساس نجاح كل مشروع تجاري يتوقف على الاقتصاد في النفقات وعدم الإسراف . وهذه أهم الأمور التي يجب أن يضعها الفندق نصب أعينه . فهو يجب أن يعتبر الفندق منزله الخاص وان يسير في الإنفاق عليه على هذا الأساس . وأقدر الناس على التدبير المنزلي أو بمعنى آخر التدبير الفندقي هي سيدة البيت أو المشرفة . لذلك يجب أن يتعاون الاثنان تعاوناً وثيقاً في تدبير شئون الفندق من ناحية التجهيز الخاص بالمفروشات والاقتصاد في النفقات .

وهكذا يجب أن تسأل المشرفة عن النفقات التي تخصص لشراء أدوات النظافة والطرق السليمة لاستعمالها . كما تقوم المشرفة كذلك بإمساك سجلات لصيانة الغرف كما ذكرنا . وكذلك بالنسبة لإجراء النظافة الموسمية في الفنادق الموسمية أو النظافة الكبيرة في الفنادق التي تعمل طوال العام . فهي تقوم بعملية حصر لجميع المفروشات والبياضات وقطع الأثاث وكذلك المنشآت نفسها . لتقدم بعد ذلك للإدارة بياناً بكل ما قد تحتاج الى شرائه من ملاءات للسراير وبيضات وفوط وستائر وبشاكير وما يحتاج الى إصلاح من قطع الأثاث وما يحتاج الى استبدال أو دهان وكذلك الغرف إذا كانت تحتاج الى دهان أو ترميم وكذلك الحال بالنسبة لدورات المياه والحمامات الخ ...... ويقترن هذا البيان في العادة بتقرير عن عدد العاملين اللازمين لتنفيذ هذه الصيانة أو النظافة الكبرى سواء أثناء قفل الفندق في حالة الفنادق الموسمية أم أثناء موسم الركود في الفنادق التي تفتح طول العام . فتحدد عدد فراشي الغرف لأعمال نقل الأثاث والسجاد والبياضات لحفظها وعدد العاملات لتفصيل البياضات الجديدة وعمال الدهان والنجارة والسباكة الخ .... وهي تتصل بالإدارة بصفة دورية أثناء العمل لإخطارها عن كل ما يحدث في الغرف من أمور طارئة كانكسار أنبوبة مياه أو ظهور نشع ماء في غرفة معينة الخ ..... لامكان تلافي "تزايد الأضرار" .

الباب الخامس

قسم البياضات

الغسيل والكي

الكلام في قسم البياضات في الفنادق يتناول كل ما يتعلق بغسل وكي وصيانة كافة بياضات الفندق . فثمة فنادق تفضل غسل وكي بياضاتها بمعرفة متعهد خارجي وأخرى تفضل القيام بهذا العمل بنفسها . وهذه كلها وجهات نظر تختلف حسب إدارة الفندق تؤسسها على ظروف الفندق وإمكانياته .

ونحن هنا نفترض الحالة الأعم وهي غسل وكي البياضات في الفندق نفسه.

وهنا نقول انه حسب حجم الفندق تتعدد وتقل فروع قسم البياضات . ففي الفنادق الصغيرة يضم هذا القسم المغسلة والمكوى والبياضات في مكان واحد وتحت إدارة شخص واحد . بينما في الفنادق الكبيرة يخصص قسم للبياضات وحدها وقسم آخر للغسيل والمكوى .

لذلك نقسم كلامنا في هذا الباب الى فصلين على النحو التالي :

الفصل الأول : قسم البياضات .

الفصل الثاني : قسم الغسيل والمكوى .

الفصل الأول

قسم البياضات La Lingerie

إن قسم البياضات يعد من الأقسام الهامة بالفندق حيث انه يحتاج الى تكاليف باهظة من حيث تجهيزه أو تموينه بالبياضات اللازمة للفندق . لذلك فهو يحتاج الى دراسات هامة .

وهذه الدراسات تهدف الى اختيار أنسب الأقمشة التي تتفق وحاجات الفندق ومدى تحملها وكذلك تحديد الكميات المختلفة من كل نوع .

ويلاحظ أن بياضات الفندق تختلف من قسم الى قسم وفقاً لاستعمال وحاجة كل منها .

١- بياضات الأدوار :

وتشمل بياضات الغرف وحماماتها . وهي تشكل اكبر جزء بالنسبة لبياضات الفندق . لذلك فهي تحتاج الى عناية كبيرة عند شرائها أو تفصيلها . لأن الأحجام على جانب كبير من الأهمية حتى لا تأتي مساحة ملاءات السرير مثلاً أقل من الحجم المطلوب . كما أن الخامة يجب أن تكون من النوع الجيد مثال الكتان المخلوط بالحرير أو القطن .

ويلاحظ أن المدير المقتصد هو الذي يحرص على أن يكلف الخياطات بقسم البياضات بالقيام بتفصيل بياضات الغرف إن أمكن بالفندق نفسه في فترات متفاوتة . الى أن يتم تجديدها دون إرهاق . مع قيامه بشراء الأقمشة فحسب . فهذا العمل يوفر على الفندق مبالغ كبيرة . أما بالنسبة لمناشف الوجه الوبرية وبشاكير الحمامات وغيرها فهذه يمكن شراؤها جاهزة أو تصنع إذا كانت تحمل اسم أو شعار الفندق .

٢- بياضات المطعم :

وهي تتكون من مفارش وفوط الموائد وفوط الخدمة والنظافة . ومن المفضل أن تصنع المفارش من الكتان او الكتان المخلوط بالقطن لان المفارش المصنوعة من القطن وحده يعيبها سهولة انكماشها كما أنها تترك وبراً على ملابس الرواد وبذلك يصبح استعمالها غير اقتصادي .

ويلاحظ أن مفارش المطعم تختلف أحجامها هي الأخرى باختلاف أحجام الموائد نفسها .

٣- بياضات المطبخ :

وهي تتكون من ملابس العاملين والمرايل وفوط النظافة . فملابس العاملين يجب أن تكون كافية حتى تكون دائماً نظيفة ويظهر العاملون بالمظهر اللائق . ذلك أن العاملين في المطبخ يعملون أغلب وقتهم في جو حار وتكون أجسامهم كثيرة العرق . وعليه يتعين غسل ملابسهم في فترات متقاربة ومستمرة . فعدم وجود غيار كاف لهذه الملابس وكثرة غسلها يقصر أمد احتمالها .

فهذه الكميات الوفيرة من البياضات تستأهل عناية الفندق واهتمامه الشديد بدراستها من ناحيتي الكم والكيف . وكذلك من ناحية صيانتها .

فتقدير الكميات اللازمة من البياضات لأي مشروع فندقي لا يمكن أن يتم إلا بعد دراسة دقيقة للمشروع نفسه . ذلك لان لكل فندق ظروفه الخاصة بتشغيله . مثال ذلك . نوع الزبن . هل هم من النزلاء العابرين أم المقيمين لفترات طويلة . وهل الفندق موسمي أم مفتوح طوال العام . وكذلك عدد المرافق العمومية في الفندق كأن يكون فيه عدة مطاعم وصالات حفلات الخ ..... وكذلك طريقة صيانة البياضات نفسها إذا كانت تغسل بمعرفة متعهد غسيل خارجي أم بواسطة مغسلة الفندق .

ومع كل فالمهم في كل هذا هو ضمان توفير الخدمة المنتظمة للفندق من احتياجاته من البياضات في وقت الإشغال الكامل .

كما يجب أن تؤخذ في الاعتبار أن تحديد كمية البياضات يقسم بالكيفية الآتية . ونأخذ بياضات المطعم على سبيل المثال :

- رصيد جاري . وهو الذي يمثل البياضات المستعملة فعلا في كل من المطعم والغرف وباقي مرافق الخدمة .
- رصيد البياضات المتسخة . في انتظار الغسيل . وهي المخزونة في الأماكن الخاصة بها في انتظار تسليمها للغسيل .
- رصيد في الغسيل . وهو يمثل البياضات المتسخة لبضعة أيام وأرسلت للغسيل . إذ كان الغسيل لا يتم غسله يومياً .
- رصيد محفوظ بقسم البياضات وفي مخازن الأدوار والمطعم بكميات كافية لمواجهة حاجات العمل حتى في حالات تأخر الغسيل النظيف .

ولا يخفى كذلك إن درجة الفندق تتدخل هي الأخرى في تحديد كمية البياضات اللازمة . ذلك انه إذا كان الفندق الذي نحن بصدده من الدرجة الممتازة تعين أن تغير بياضات غرفة وحماماته كل يوم . أما إذا كان الفندق من درجة صغيرة غيرت بياضات غرف وحمامات زينه المقيمين مرتين أسبوعيا .

المهم هو دراسة الدورة التي يتم فيها تغيير البياضات دراسة دقيقة حتى يمكن إعداد الرصيد الأساسي .

مثال ذلك في فندق يحتوي على ٥٠ غرفة كلها مزدوجة . وان البياضات تغير فيه يومياً وان المتعهد الذي يقوم بغسيل هذه البياضات يحضر مرتين في الأسبوع لاخذ البياضات المتسخة وتسليم البياضات النظيفة . يقسم الرصيد في هذه الحال على النحو التالي :

- مستعمل	٢٠٠ ملاية
- في قسم البياضات	٢٠٠ ملاية
- في انتظار إرساله للمتعهد (٣ أيام)	٦٠٠ ملاية
- في انتظار وصوله من المتعهد (٤ أيام)	٨٠٠ ملاية

أي أن الرصيد المطلوب لهذا الفندق هو ٩ غيارات = ١٨٠٠ ملاية

أما في حالة غسيل البياضات بمغسل الفندق فيكتفي بأربع غيارات فقط أي ٨٠٠ ملاية غيار مستعمل أي مفروش على الأسرة . وغيار محفوظ طرف المدبرات كاحتياطي وغيار محفوظ في قسم البياضات والغيار الرابع في الغسيل .

وهذا بطبيعة الحال الرصيد المقدر بحده الأقصى اتخذناه كأساس للتقدير بيد انه يمكن تعديله حسب ظروف سير العمل ونظام كل فندق .

وقد جرت العادة أن يتم تجديد رصيد البياضات كلية خلال فترة تتراوح بين ٣ و ٤ سنوات في الفنادق التي تعمل طوال العام .

يبين مما تقدم ضخامة عملية تداول البياضات . لذلك يجب أن يعنى بقسم البياضات عناية كبيرة من حيث التجهيز بحيث يتمكن من أن يؤدي وظيفته في يسر وسهولة .

فيجب أن يراعى في قسم البياضات التهوية والإضاءة الكافية وان يجهز بأرفف مقسمة الى خانات ودواليب محكمة الغلق لكي لا تتسرب الأتربة الى داخلها .

ثم يزود القسم بعدد كاف من السلاسل الكبيرة للغسيل وأخرى ذات عجل لنقل الغسيل وماكينات خياطة ورفي وموائد كبيرة لتطبيق البياضات وموائد للمكوى ومكاوي كهربية أو عادية .

وإذا كان الفندق مغسل خاص به فيكون من المفضل أن يختار مكانه للفندق الى جوار قسم البياضات .

الفصل الثاني

قسم الغسيل والكي

La Buanderie

إن هذا القسم اخذ يلقى في الوقت الحاضر عناية كبيرة في الفنادق الحديثة . ولا تقتصر مهمته على غسل وصيانة بياضات الفندق نفسه فحسب . مثل ملايات السراير والمفارش والفوط وملابس العاملين . بل امتدت كذلك الى القيام بغسل وكي وتنظيف ملابس النزلاء على الناشف في وقت وجيز .

ومسألة غسل البياضات في الفنادق تتمثل في حالتين :

الحالة الأولى : غسيل بياضات النزلاء .

وهذه الخدمة يجب أن تتم في سرعة ويسر . لذلك يكون من المفضل أن يتم هذا النوع من الغسيل في الفندق نفسه . وهذا يتحقق بإنشاء مغسلة ولو صغيرة وهي بطبيعة الحال سوف تدر على الفندق أرباحا طائلة .

الحالة الثانية : غسيل بياضات الفندق .

وهذا يتم بإحدى الوسائل الآتية :

١- إما بتكليف متعهد غسيل خارجي للقيام بغسل جميع بياضات الفندق .

٢- و إما أن يتم غسل هذه البياضات في مغسلة الفندق نفسه .

ولاختيار إحدى الوسيلتين يتعين أن نأخذ في الاعتبار العوامل التالية :

- الإمكانيات المحلية مثل قرب مكان متعهد الغسيل الخارجي من الفندق .
- إمكانيات إنشاء مغسلة في الفندق . فتدرس النقاط الآتية : المكان . ضجيج الآلات . الذبذبة الصادرة عن الآلات والروائح المتصاعدة . تصريف المياه المستعملة . غلايات المغسلة (البخار . الغاز والكهرباء) المياه واليد العاملة المتاحة .

- دراسة سعر التكلفة في كل من الوسيلتين . وهذا ليس من الأمور السهلة . ومع كل يمكن الوصول الى ذلك بالاهتداء بالعناصر الآتية :
- استهلاك المعدات . وهذه يقدر لها عادة عشرة أعوام باحتساب سعر الشراء مضافاً إليه مصاريف التركيب .
- العقار . فيؤخذ في الاعتبار الجزء المختار من البناء لتخصيصه للمغسلة وتجهيزه .
- الاستهلاكات المختلفة من مياه ووقود وكهرباء وقطع غيار الخ ....
- الأجور مضافاً إليها الأعباء الاجتماعية .
- المصروفات العمومية .
- إذا كان الفندق يحتاج الى المغسلة بصفة دائمة أم موسمية وأهمية المواسم .

وقد أوصت بعض اللجان الأوروبية المتخصصة في تجهيز الفنادق مؤخراً بأنه في حالة ما إذا كانت طاقة الفندق تقل عن مائة غرفة يكون إنشاء مغسلة خاصة في الفندق من الأمور المشكوك في ربحها .

إنشاء وتجهيز المغسلة :

إن إنشاء وتجهيز المغسلة يتطلب دراسة النقاط التالية :

١- تحديد أهمية المغسلة :

وذلك للتأكد من أن المغسلة سوف تؤدي وظيفتها على الوجه الأكمل حتى في أوقات الضغط الشديد وفي نفس المواعيد المتاحة للعاملين .

فيحدد بصفة عامة وزن البياضات المطلوب غسلها في الساعة وفي اليوم الخ .....

٥- ظروف الإنشاء :

١) المياه : وهي العنصر الهام والأساسي للمغسلة . فيجب دراسة استهلاك المياه فتدرس كمية المياه التي تستعمل في غسيل كل كيلو جرام من البياضات . ونوع المياه ثم الغسيل نفسه من حيث مدى اتساخه واستهلاك مواد الغسيل .

ب) البخار . ذلك انه من الممكن تشغيل مغسلة صغيرة بواسطة الغاز أو الكهرباء بيد انه من المفضل أن يكون لك بواسطة البخار .

ج) الإضاءة . لا شك في ضرورة توافرها لتحسين ظروف العمل حتى يتمكن العاملون من تمييز نظافة البياضات وخلوها من البقع .

د) التهوية . وهي الأخرى من الأمور الواجب مراعاتها .

هـ) الذبذبة والضجيج . وهذه العوامل المقلقة أخذت تتلاشى مع استعمال الأجهزة والمعدات الحديثة . ومع كل يجب دائماً مراعاة اختيار أماكن تركيب أجهزة المغسلة في الدور الأرضي وليس في أدوية علوية .

٣- اختيار الأجهزة والمعدات :

وهذه يجب أن تدرس من ناحية حجمها ووزنها وطاقتها الكهربية وسهولة استعمالها وقوة تحملها الخ ..... كما يجب مراعاة اختيار معدات الغسيل والعصر من الصلب الغير قابل للصدأ .

والعاملون في هذا القسم خلافاً لما عليه الحال في المغاسل يحتاجون الى تخصص دقيق يمكنهم من معالجة كافة أنواع الأقمشة المصنوعة منها الملابس وكيفية إزالة الأوساخ والبقع ثم كيها دون إن يلحق بها أي ضرر أو تلف .

وحتى يصبح قسم التنظيف بالبخار مثمراً يجب أن تكفل له كمية معينة من الملابس لكي يتمكن من شغل ساعات عمل العاملين اليومية . وإلا فيكون من المفضل عندئذ إسناد هذه العملية الى متعهد تنظيف بالبخار – الذي نطلق عليه في لغتنا الدارجة اسم مصبغة Teinturerie – بدلا من إنشاء قسم خاص بذلك في الفندق وتجنب ما يحتاجه هذا الإنشاء من تكاليف .

ومع كل فليس ثمة ما يمنع في الفنادق التي بها مغاسل مزودة بالبخار أن تخصص مكاناً ملحقاً بها للتنظيف على الناشف وان تسند هذا العمل لاحد العمال المخصصين في إزالة البقع وغير ذلك لإجابة طلبات النزلاء العاجلة في هذا الشأن .

الباب السادس

قسم الصيانة

(القسم الهندسي)

يتولى قسم الصيانة أو كما يطلق عليه كذلك طبقاً لحجم المشروع القسم الهندسي مسؤولية صيانة جميع الإنشاءات الفنية بالفندق .

ففي الفنادق الصغيرة يقوم بإدارة قسم الصيانة مهندس أو رئيس صيانة يعاونه بعض الفنيين المتخصصين في فروع الصيانة المختلفة . أما إذا كان الفندق من الفنادق الكبيرة فيدير القسم مهندس كبير يعاونه في كل فرع مهندس متخصص ومعه مجموعة من الفنيين المهرة من ذوي الخبرات الطويلة وفي أنواع الصيانة المختلفة.

ويشمل عمل قسم الصيانة أو القسم الهندسي أعمال الكهرباء والتدفئة والتهوية وتكيف الهواء والتبريد والسباكة وصيانة المبنى .

ونتكلم عن كل من هذه الأنواع في فصل مستقل .

بيد انه يلاحظ أن صيانة المصاعد تترك في العادة للشركة التي تولت القيام بتركيبها . كذلك الأمر بالنسبة لصيانة التليفزيونات فهي الأخرى تترك لهيئة المواصلات السلكية واللاسلكية التي تسأل عن إصلاح كل عطل يتعلق بها .

وعليه نقسم دراستنا لقسم الصيانة الى الفصول التالية :

الفصل الأول : الكهرباء .

الفصل الثاني : التدفئة .

الفصل الثالث : التهوية وتكييف الهواء .

الفصل الرابع : التبريد .

الفصل الخامس : السباكة .

الفصل السادس : صيانة المبنى .

الفصل الأول

الكهرباء Eleetrieite

انه مما لا شك فيه أن استعمال الكهرباء يلعب دوراً كبيراً وهاماً بالنسبة للأجهزة والمعدات المستعملة في صناعة الفنادق , سواء أكان ذلك فيما يتعلق بالقوة المحركة أم بالإضاءة أو الزخرفة .

نذكر فيما يلي على سبيل المثال بعض المعدات التي تستعمل في الطاقة الكهربية :

محركات رفع المياه الى الخزانات بأعلى الفندق .

محركات الغلايات .

محركات الثلاجات والغرف الباردة .

مضخات تكييف الهواء .

المصاعد (مصاعد النزلاء , مصاعد الأمتعة ومصاعد الطعام) .

شبكة الأجراس المضيئة .

الشوايات الكهربية والأفران وماكينات غسل الأطباق .

المكانس الكهربية .

الآلات الحاسبة الخ .....

ولما كانت مجموعة المحركات التي تعمل بالطاقة الكهربية أخذت تتزايد في الفنادق الكبيرة , لذلك نرى إن اغلب هذه الفنادق تلجأ الى إنشاء وحدات توليد كهرباء خاصة بها ولا سيما الفنادق التي تقع في المناطق النائية والتي يتعذر تغذيتها بالطاقة الكهربية التي تقدمها المرافق العامة . أما في المدن فان الفنادق – شأنها شأن الهيئات الهامة مثل التليفون والتليفزيون والمستشفيات والبنوك وغيرها – يجب مهما كان النظام الذي تتبعه في الحصول على طاقتها الكهربية أن يكون لها مورد

احتياطي تلجأ إليه في حالة تعطل المورد الأصلي . وذلك بواسطة محول يدوي أو من المفضل بواسطة محول ذاتي ينقل التيار من مورد لاخر في اقل من عشر ثوان . ويلاحظ أن التيار الاحتياطي لا يستعمل في العادة إلا في تشغيل المحركات وإضاءة الأماكن والمرافق الضرورية في الفندق فحسب مثال مصاعد النزلاء ومصاعد الطعام والممرات المؤدية للغرف والدرج وأحياناً الغرف.

وبطبيعة الحال فان الإضاءة تختلف من مكان الى مكان حسب نوع العمل وطبيعته . فإضاءة المطبخ أو المغسلة وغيرها من أماكن العمل تختلف عن مكاتب المدخل وصالة الطعام وغرف النزلاء . إذ أن هذه الأخيرة يغلب عليها الطابع الزخرفي .

وثمة نوعان من اللمبات التي تستعمل في الإضاءة : اللمبات العادية وهذه تحتمل مدة استعمال قليلة قدرها ألف ساعة . ولمبات الفلورنسنت وهذه تحتمل مدة أطول قدرها ٤٠٠٠ ساعة .

ونظراً لأهمية التوصيلات الكهربية في الفندق السياحي يتعين على القسم الهندسي أن يلم بها إلماماً تاماً كما يلم الجراح بجميع الشرايين التي تمر تحت جلد الإنسان . فتكون لدى القسم خرائط تفصيلية توضع عند تشييد الفندق يبين فيها جميع فروع شبكات الأسلاك الكهربية الممتدة داخل الجدران في جميع أنحاء الفندق على أن تكون سهلة التوصيل حتى يسهل إصلاحها كلما اقتضت الضرورة ذلك .

الفصل الثاني

التدفئة Chauffage

تعتبر التدفئة (وهي ما يطلق عليها في اللغة الفرنسية Chauffage وباللغة الإنجليزية Heating) في الفنادق الحديثة من أهم العناصر التي تعمل على راحة النزلاء .

والتدفئة تشمل الأجهزة والمعدات الخاصة بتوفير الدفء بصفة عامة في جميع مرافق الفندق التي يتردد عليها النزلاء , وهذا ما يطلق عليه لفظ التدفئة العمومية أو المركزية (١) , (ويطلق عليها باللغة الفرنسية chauffage gentral وباللغة الإنجليزية central Heating) , وكذلك إمداد الفندق بالمياه الساخنة .

ونتكلم عن كل من هاتين الوسيلتين في مبحث مستقل كما يلي :

المبحث الأول : التدفئة المركزية .

المبحث الثاني : المياه الساخنة .

المبحث الأول : التدفئة المركزية Chauffage Central

التدفئة المركزية (central Heating) تعد من أسلم الوسائل التي تناسب صناعة الفنادق . وتركيز التدفئة في مكان واحد له مزايا متعددة , منها سهولة مراقبة تنظيم درجة الحرارة وكذلك سهولة الصيانة .

وتتم التدفئة بوسائل متعددة : فمنها ما يتم بواسطة تسخين الهواء الخارجي , ومنها ما يتم بواسطة البخار ذي الضغط الواطئ , ومنها ما يتم بواسطة الماء الساخن .

فالتدفئة التي تتم بواسطة سحب الهواء الخارجي تعد من اقدم أنواع التدفئة . وهي تتمثل في سحب الهواء الخارجي مع تنقيته من الأتربة والشوائب ثم تمريره داخل غرفة تحتوي على حرارة عالية حيث يتم تسخينه ثم يدفع بعد ذلك داخل أنابيب أو

(١) إلا أن بعض الفنادق الصغيرة تفضل استعمال الوحدات الكهربية في تدفئة غرفها فحسب .

قنوات ليصل الى فتحات صغيرة في الأماكن المطلوب تدفئتها . وقد أصبحت هذه الوسيلة البدائية عتيقة علاوة على أنها كثيرة التكاليف وهي لا تستعمل حالياً إلا في حالات محدودة .

أما بالنسبة للتدفئة بواسطة البخار ذي الضغط المنخفض . فهذه تتم بواسطة غلاية تولد لنا بخاراً ذا ضغط متغير ثم تدفعه في قنوات توصله الى أجهزة التدفئة (Radiateur) حيث يبرد فيها لوجود هذه الأجهزة بقرب الجدران فيتجمد البخار ويتحول الى ماء . فتعود هذه المياه بواسطة قنوات رجوع الى الغلاية مرة ثانية لتعاد الكرة وهكذا دواليك . وهذه الوسيلة سريعة الأثر والتأثير ذلك أن الغلاية تولد البخار في وقت زهيد جداً نظراً لقلة المياه بها . وهكذا يصل البخار في سرعة فائقة الى أجهزة التدفئة . بيد انه يعيب هذه الوسيلة أن درجة حرارة البخار تكون في العادة ثابتة وبالتالي لا يمكن تعديلها طبقاً لدرجة الحرارة الخارجية . هذا علاوة على أن درجة حرارة البخار والأجسام التي تسخن بواسطتها تعمل على تحليل التراب المعلق بالهواء وتجفيفه مما يضر بالصحة .

وبالنسبة للتدفئة بواسطة المياه الساخنة . فهذا يتم عن طريق غلايات تتولى تسخين المياه التي تتمدد كأي جسم فتتحرك الى أعلى القنوات تاركة مكانها للمياه الباردة لتحل محلها والتي تكون في العادة أثقل منها وزناً فتدفعها الى أعلى . والمياه الساخنة كلما ارتفعت كلما طرأت عليها البرودة شيئاً فشيئاً من الجدران المجاورة لها وأجهزة التدفئة التي تمر من خلالها لتصل الى قنوات أو أنابيب المياه الراجعة لها وأجهزة التدفئة التي تمر من خلالها لتصل الى قنوات أو أنابيب المياه الراجعة الى الغلاية . وبذلك تتم حركة الدورة وبمساعدة المياه الباردة العائدة في دفعها للمياه الساخنة الصاعدة . وأحياناً إذا كانت الأنابيب ذات أطوال كثيرة تستعمل طلمبة لتساعد على دفع المياه فيها . ومتوسط درجة الحرارة في أجهزة التدفئة بواسطة المياه الساخنة يتراوح بين ٥٠ — ٦٠° مئوية . وطريقة التدفئة بواسطة المياه الساخنة يمكن تنظيمها وفقاً لدرجة الحرارة الخارجية بواسطة زيادة او خفض نيران الغلاية .

وتنظيم درجة الحرارة يجب أن يتم بطريقة تتلاءم وحاجات النزلاء . والنزلاء تختلف حاجاتهم حسب تكوينهم الجسماني وحسب أعمارهم . فما يحتاجه الطفل

غير ما يحتاجه البالغ أو الشيخ . ومع كل فمن الصعب إشباع حاجة كل على حدة ، وعليه يراعى نسبة اشغال الفندق من كل فئة ويعمل متوسط لدرجة الحرارة المطلوبة التي يمكن أن تشبع حاجة الجميع . وهذه الحرارة تتناسب دائماً مع درجة الحرارة الخارجية التي تتخذ أساساً للتقدير. كما يلاحظ كذلك أن مرافق الفندق نفسه قد تختلف في درجات حرارتها . فمثلا تتدرج درجة الحرارة من الأماكن الموجودة قرب المدخل مثل البهو والدرج لأنها المرافق التي تواجه الزبون مباشرة عند ولوجه الفندق أو خروجه منه فيجب ألا يكون الفارق بينها وبين الخارج كبيراً جداً ، فإذا كانت درجة الحرارة مثلا في الخارج ١٠° مئوية أعطيت الأماكن المذكورة ١٧° مئوية ثم تتدرج درجة كلما تعمقنا داخل الفندق فتزيد درجة حرارة الغرف مثلا درجة أو ثلاثة أي نجعل درجة حرارتها تتراوح بين ١٨ ، ٢٠° مئوية ويليها بعد ذلك صالونات الكتابة والمطالعة والتدخين وصالات الطعام والحفلات فتعطى عشرون درجة مئوية وهكذا .

وتوقد الغلايات بطرق متعددة طبقاً لظروف البيئة وتوفر مواد الرقود المختلفة فمنها ما توقد بواسطة الفحم ، ومنها ما توقد بواسطة الغاز ومنها كذلك ما توقد بواسطة الزيت (المازوت أو السولار) .

ووفقاً لحجم الفندق يختلف حجم الغلاية . كما انه يتعين أن يكون في الفنادق الكبيرة اكثر من غلاية حتى يكون هناك دائماً غلاية احتياطية في حالة العطل وحتى يتمكن الفندق من مد الغرف والمطابخ والمغسلة وباقي المرافق بالماء الساخن والبخار .

وصيانة هذه الغلايات على جانب كبير من الأهمية وتحتاج الى عمال من ذوي المهارات المتعددة . وعامل الصيانة المختص بهذه الغلايات يجب عليه دائماً مراقبة هذه الغلايات والتأكد من أن منظم الحرارة يعمل بدون أي عطل وكذلك الصفارة التي تنذر بمرحلة الخطر تعمل هي الأخرى بحالة جيدة .

المبحث الثاني : المياه الساخنة

ان تغذية الفندق بالمياه الساخنة يمكن ان يتم بواسطة غلاية مركزية وانشاء الغلاية (chaudiere) كما يطلق عليها بالفرنسية و (Boiler) كما يطلق عليها

بالانجليزية . يجب ان يدرس طبقاً لحجم المياه المطلوب للاغراض المختلفة . وفي حالة تشغيل الفندق تشغيلاً كاملاً .

وكذلك يختلف استهلاك المياه الساخنة في الفندق باختلاف كميات المياه المطلوبة ودرجة حرارتها .

وتقدر كميات المياه المستهلكة في صناعة الفنادق ودرجة حرارتها في كل غرفة بمتوسط قدره :

٣٠ لتراً بدرجة ٧٠° مئوية بحد اقصى لحوض غسيل الوجه والشطافة .

٧٥ لتراً بدرجة ٧٠° مئوية بحد اقصى للحمام .

وبالنسبة لخدمة المطعم والافطار فيستهلك ١٠ لتر ماء بدرجة ٦٥° مئوية لكل شخص .

ويمكن اتخاذ متوسط للتقدير لفندق يحتوي على مائة غرفة من فنادق الدرجة الاولى به حوالي ٩٠٪ من غرفة بحمامات . وبه مطعم . يستهلك كمية من المياه الساخنة في درجة حرارة ٧٠° مئوية تتراوح ١١ و ١٢ ألف لتر . ويلاحظ انه بالنسبة لصرف المياه الساخنة في الفندق يجب ان يراعى عدم تعدى حرارتها السبعين درجة المئوية . وذلك تلافياً لما قد يحدث من مخاطر نتيجة لسخونة المياه العالية من ناحية . وتبذير بعض النزلاء في الاستعمال من ناحية اخرى .

كما يجب مراعاة ان يتم صرف المياه الساخنة كذلك داخل انابيب مجلفنة او مصنوعة من النحاس منعاً لترسيب المواد الكلسية فيها .

وبالنسبة لاستعمال المياه الساخنة قس شتى مرافق الفندق يتم صرف المياه ذات السبعين درجة مئوية الى احواض غسيل الاواني في المطبخ والات غسيل البياضات في المغسلة . اما اختلاف ذلك مثل احواض غسيل الوجه والادشاش والشطافات بدورات المياه فيتعين تبريد هذه المياه الساخنة بخلطها بالماء البارد . وهذا الخلط يتم بواسطة خلاطات يدوية توضع بين صنبور المياه ال (بارد Froid) ويرمز له بحرف (F) وصنبور المياه ال (ساخنة Chaud) ويرمز له بحرف (C) . وقد جرت العادة ان يكون وضع صنبور المياه الباردة في الجانب الايمن وصنبور المياه الساخنة في الجانب الايسر .

وثمة طريقة ذاتية لتنظيم درجة حرارة المياه الساخنة تتم بواسطة وضع ترموستاد عائم فوق خزان توزيع المياه الساخنة . فيضبط الترموستاد على درجة الحرارة المطلوب توزيع المياه عليها حتى اذا وصلت حرارة مياه الخزان الى هذه الدرجة اوقف الترموستاد فرن الاحتراق عن الغلاية . وهكذا يتوقف استهلاك الوقود المستعمل في الاحتراق طالما ان المياه الساخنة محتفظة بالدرجة المطلوبة .

الفصل الثالث

التهوية وتكييف الهواء

التهوية Ventliation :

يقصد بالتهوية في صناعة الفنادق كافة الوسائل التي ترمي الى تجديد الهواء داخل البناء ، سواء أكان ذلك بطرد الهواء الفاسد أم بإدخال الهواء النقي .

ومن أهم وسائل التهوية التي يجب أن تعنى بها المنشات الفندقية منذ لحظة بناء الفندق هي وسائل تصريف الدخان . فمراعاة طريقة تصريف الدخان في الفنادق لها نفس الأهمية التي للبناء نفسه . فقد عاصرنا بعض الفنادق الكبرى التي بنيت في مصر بمعرفة كبار المهندسين التي تبين عند تشغيلها أنها تخلو من مداخن تصريف الدخان . فكان مثل هذه المداخن مثل كائن حي بدون قصبة هوائية .

ويجب مراعاة أن يكون ارتفاع هذه المداخن أعلى من أي مبنى مجاور للفندق حتى لا يتسبب الدخان المتصاعد في إقلاق راحة الجيران أو تعريض مساكنهم للحرائق .

وقد تعرض القرار الوزاري رقم ٤٢٤ لسنة ١٩٥٧ الصادر بتاريخ ٢٨ مارس سنة ١٩٥٦ على أن يعمل به بعد ثلاثة اشهر من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية . وقد نشر في الوقائع المصرية في ٢٥ مارس سنة ١٩٥٧ في العدد ٢٥ ملحق ، وبذلك يصبح ساري المفعول من ٢٥ يونيو سنة ١٩٥٧ لتنظيم عملية التهوية في المحال العامة في مصر . وقد صدر هذا القرار تنفيذاً للقانون رقم ٣٧١ لسنة ١٩٥٦ في شأن المحال العامة .

وقد نصت المادة العاشرة من القرار المذكور ، بشأن الاشتراطات العامة التي تتعلق ببناء المحل ومنشآته الصحية ، منظمة الإضاءة والتهوية على النحو التالي :

"تكون وسائل الإضاءة والتهوية في المحال وفقاً للاشتراطات الآتية :

١) تعمل فتحات كافية للإضاءة والتهوية بحيث تكون مساحة ما يفتح منها على الهواء الطلق مباشرة مساو لسدس مساحة الأرضية على الأقل في محال النوع الأول (١) ولعشر مساحة الأرضية على الأقل في محال النوع الثاني . (٢)

٢) إذا وجدت فتحات للإضاءة والتهوية بالأسقف فتغطى بطريقة لا ينتج عنها نقص في الإضاءة أو التهوية المطلوبين .

٣) تكون التهوية ذات تيار جار في المحل أو الأماكن التي تكون أرضيتها منخفضة عن منسوب سطح الأرض المجاورة مع تقريب الحافة العليا لفتحات من السقف وتكون مساحة الفتحات معادلة لربع مساحة الأرضية على الأقل في محال النوع الأول . ولسدس مساحة الأرضية لمحال النوع الثاني .

٤) إذا تعذر عمل فتحات بالمساحة المطلوبة يجوز الاستعاضة بالإضاءة والتهوية الصناعيتين (١) بعد اعتماد ذلك من الجهة المختصة بالترخيص .

٥) لا يجوز وضع حواجز أو دواليب أو غيرها في أوضاع تؤدي الى تقليل الإضاءة أو التهوية .

تسري أحكام هذه المادة على السنادر التي توجد بالمحل .

ثم تأتي بعد ذلك المادة ٢٣ من نفس القرار السابق لتنظيم الاشتراطات الواجب اتباعها بالنسبة للمداخن . ونصها الآتي :

"إذا وجدت بالمحل نار أو مدخنة وجب استيفاء الاشتراطات الآتية :

١- أن تكون محلات النار ثابتة وبكيفية يمكن معها تحويل الدخان كله الى مدخنة ترتفع مترين على أعلا بناء يقع في نطاق دائرة نصف قطرها ٢٥ متراً . مركزها المدخنة ويركب في نهيتها كرارة وخزان هباب ويراعى في مكان الخزان أن يكون في متناول اليد ليسهل تنظيفه .

---

(١) تشمل المطاعم والمقاهي وما يماثلها من المحال المعدة لبيع أو تقديم المأكولات أو المشروبات بقصد تناولها في ذات المحل (المادة الأولى من القانون رقم ٣٧١ لسنة ١٩٥٦) .

(٢) تشمل الفنادق والوكائل والبنيسونات والبيوت المفروشة وما يماثلها من المحال المعدة لإيواء الجمهور على اختلاف أنواعها .

(١) يقصد بالتهوية الصناعية هنا تكييف الهواء .

٢- أن تكون المداخن من الفخار المبني حوله بسمك كاف أو ما يقوم مقام ذلك إذا كانت داخل المناور التي تطل عليها فتحات الأدوار العليا عدا ما كان منها خاصاً بدورات المياه والمطابخ .

ويمكن الاستغناء عن المدخنة إذا كان الكيروسين هو الوقود المستعمل .

ويجب مراعاة صيانة المداخن صيانة دورية بتنظيفها من الداخل مرة كل أسبوعين على الأكثر حتى لا تترسب وتتراكم فيها الدهنيات وتشكل خطراً على المباني المجاورة وتهددها بالحريق .

وإذا كان الفندق يكثر من استعمال الفحم أو المازوت تعين مراعاة وضع مراوح شافطة للهواء الداخلي وطرده للخارج .

والمطبخ من الأماكن التي يجب أن يحظى بحظ وافر من التهوية بحيث يراعى أن تكون درجة الحرارة فيه دافئة شتاء باردة صيفاً . وإذا كان الطبخ متصل بالمطعم يراعى تنسيق عملية التهوية بحيث لا تتسرب روائح الطعام من المطبخ الى المطعم .

تكييف الهواء Cimalisation : أو كما يطلق عليه باللغة الإنجليزية Air Conditionning ويقصد به تجديد هواء المكان المطلوب تكييفه ووضعه في درجة الحرارة والرطوبة التي تلائم حاجات الأشخاص الموجودين في هذا المكان من الناحية الفسيولوجية حتى يشعرون بالراحة .

فبالنسبة لتجديد الهواء يجب مراعاة تنقية الهواء الجديد المسحوب من الخارج من الأتربة والشوائب . وهذا يتم بوساطة أجهزة تنقية (فلتر) لان الهواء المشبع بالأتربة يؤثر على الجهاز التنفسي . كما أن زيادة جفاف الهواء يساعد على البرودة وان الهواء المشبع بالرطوبة يضر بمسام الجلد والرئة .

والنظام الحديث في تكييف الهواء في الفنادق هو الذي يتبع بوضع وحدات في كل غرفة بحيث يمكن التحكم فيها سواء بزيادة ام بخفض درجة الحرارة المطلوبة .

ومن المفضل أن تفصل قنوات المرافق العامة مثل المطعم والبار والبهو عن القنوات الخاصة بتهوية الغرف .

وأحياناً تلجأ الفنادق الصغيرة الى استعمال الوحدات الكهربية المستقلة في الغرف لتكييفها .

القسم الثالث : ادارة الاغذية والمشروبات

ادارة الاغذية والمشروبات هي الادارة المسئولة عن المواد الغذائية والمشروبات التي تقدم للزبون في الفندق .

ويجب ملاحظة ان المواد الغذائية تمر – من وقت طلبها لحين تقديمها للزبون للاستهلاك – بمراحل ست على النحو التالي :

المرحلة الاولى : الطلب والشراء .

المرحلة الثانية : الاستلام .

المرحلة الثالثة : التخزين .

المرحلة الرابعة : الصرف .

المرحلة الخامسة : الاعداد . وهذا هو دور المطبخ .

المرحلة السادسة : التخديم . وهذا هو دور المطعم .

هذه المراحل في واقع الامر تحدد لنا جميع النقاط التي يشتمل عليها هذا القسم من الدراسة .

لذلك سوف نحدد لكل مرحلة باباً مستقلاً فيما يلي :

بيد اننا قبل البدء في مناقشة أبواب هذا القسم نستهله بمقدمة نتكلم فيها عن ماهية التغذية والمواد الغذائية بصفة عامة .

وأخيراً تعني التغذية بالطعام والصحة ونمو الإنسان باستنادها الى علمين آخرين أساسيين هما علم الكيمياء وعلم الفسيولوجيا .

وصفوة القول أن الإنسان يلجأ الى استعمال المواد الغذائية لتحقيق غرضين : الأول هو صنع المواد البناءة لأنسجة جسمه . والثاني للحصول على طاقة النشاط اللازمة لجهازه الحي حتى يستطيع أن يفكر وان يعمل .

وبمعنى آخر نقول أن جميع المواد الغذائية التي يستهلكها الإنسان . مهما كانت طبيعتها تقوم بتأدية وظيفتين ؛ هما تكوين الخلايا اللازمة لنمو جسم الإنسان أو تعويض الخلايا التي يستهلكها . وان تمدنا بالنشاط والحيوية اللازمة لحياتنا .

والمواد الغذائية التي تستعمل في تغذية الجسم هي عبارة عن مواد مركبة من أربع مجموعات من العناصر الغذائية . ثلاث منها أساسية والأخرى احتياطية . وهي :

١- الكربوهيدرات : وهي تتكون من الكربون والهيدروجين والأوكسجين التي تتحد مع بعضها البعض بنسب معينة فتكون الأسس الغذائية المختلفة ويندرج في الكربوهيدرات جميع المواد التي يدخل ضمن خواصها السكر . وتختص الكربوهيدرات بصفة أساسية في توليد الطاقة الحرارية اللازمة للنمو والنشاط الفكري وكذلك توليد الطاقة المادية اللازمة للجسم .

٢- الدهنيات : منها ما هو صلب ومنها ما هو سائل . واهمها الزيوت والزبد والشحم الحيواني واللبن الخ .... وهي تعطي الجسم القوة وتولد فيه الحرارة .

٣- البروتينات : هي عبارة عن مواد كيميائية معقدة لم تعرف حقيقة تركيبها رغم معرفة العناصر التي تتكون منها . وهي الكربون والأيدروجين والازوت والأكسجين . ويمكن الحصول عليها أما من المملكة النباتية واهم مصادرها البقول والخضراوات أو المملكة الحيوانية واهم مصادرها اللحوم والألبان والبيض وكلها تفيد الجسم في تغذيته .

٤- المياه والأملاح المعدنية والفيتامينات :

أ) الماء : وهي لا غنى عنها لجسم الإنسان إذ أن جسم الإنسان يتكون من حوالي ٧٠٪ الى ٨٠٪ من الماء وهي تمثل العنصر الأساسي الذي تتم عن طريقه كافة التفاعلات الكيميائية اللازمة لحياتنا .

ومعظم كمية الماء التي يحتاج إليها الجسم تحصل عليها عن طريق الأطعمة التي تحتوي على كمية كبيرة منها مثال الخضر والفاكهة . والباقي نحصل عليها مباشرة عن طريق المشروبات المختلفة .

ب) الأملاح المعدنية : وهي تمثل حوالي ٤,٥٪ من وزن جسم الإنسان و أهمها الفوسفات وكربونات الكالسيوم . وهي التي تكون العظام . ثم كلور

الصوديوم أملاح الحديد . وهي التي تكون الدم . وأخيراً أملاح المانيزيا والمنجنيز .

ج) الفيتامينات : وهي عبارة عن مجموعة كيميائية معقدة جداً لم تعرف جيداً بعد . وهي ضرورية لحياتنا . وتظهر أهميتها بصفة خاصة عندما تنقص أو تقل نسبتها في الجسم مما يسبب بعض الاضطرابات أو قد يظهر في صورة أمراض .

وفيما يلي نتكلم بإيجاز عن خواص أهم أنواع الفيتامينات وفائدتها لجسم الإنسان ثم عن مصادرها .

١) فيتامين (أ) : من خواصه انه لا يتأثر ولا يتغير بالحرارة ولا بالطهو . ومن حيث وظيفته لجسم الإنسان انه يساعد على النمو ويفتح الشهية ويفيد الحامل في نمو الجنين كما يفيد في حالة إدرار اللبن بالنسبة للمرضع . ونقص هذا الفيتامين يسبب ضعف النظر ويضر بالتنفس والمعدة والأمعاء .

ويوجد فيتامين (أ) بكميات وفيرة جداً في زيت السمك . كما يوجد كذلك في النباتات الآتية : اللوز والجزر والكرنب والخس الطازج والبازلاء الطازجة والسبانخ . أما من حيث مصدره الحيواني فنجده في الزبد وكريمة اللبن والجبن والبيض والكبد .

ويوجد فيتامين (أ) كذلك بنسب متفاوتة في بعض النباتات الآتية :

الكمثري والموز والشمام والبرتقال والخوخ والكوسة والطماطم . كما يوجد كذلك في اللبن الطازج واللبن المجفف والصدفيات .

٢) فيتامين (ب) : هذا الفيتامين يفقد فاعليته بالحرارة . وهو يساعد على فتح الشهية والهضم . ويمنح الجسد وقاية ضد الأمراض التي تصيب الجهاز العصبي ويفيد الحامل في نمو الجنين كما يفيد المرضع في إدرار اللبن .

ويمكن الحصول على فيتامين (ب) بكميات وفيرة جداً من خميرة البيرة .

كما انه يوجد بكميات وفيرة في النباتات الآتية : الفول والبقول والبندق والبرتقال . ويوجد بكميات متفاوتة في الجزر والقرنبيط والكرنب والخس والبصل

والبطاطس والطماطم والتفاح والموز والشمام والبلح والعنب والليمون والخوخ والأناناس والشليك .

أما مصادر هذا الفيتامين من المملكة الحيوانية فنجده في المخ والجبن والبيض وبطارخ السمك والكلاوي والكبدة واللبن والصدفيات .

٣) فيتامين (ج) : من خواص هذا الفيتامين انه يفقد فاعليته إذا تأكسد . وهو يفيد كثيراً في تكوين خلايا الجسم والعظام والأسنان .

وهو يوجد بكميات وفيرة جداً في الكرنب وفي الفلفل الأخضر والأحمر والسبانخ والبصل والبازلاء الطازجة وعصير الليمون والأناناس والشليك والبرتقال واليوسفي والتفاح والموز والعنب والكمثري .

أما عن توفره في المملكة الحيوانية فيمكن الحصول عليه من الكبد .

٤) فيتامين (د) : وهو لا يفقد فاعليته بالحرارة إلا انه يفقد البعض منها إذا تأكسد .

وهو يفيد في تنفيذ عملية التكوين المعدني للعظام والأسنان كما يفيد الحامل أثناء الحمل .

وهذا الفيتامين يوجد بكميات وفيرة جداً في أشعة الشمس وفي زيت كبد السمك وفي السلمون والبيض واللبن والبقري .

ويوجد بكميات متفاوتة في النباتات الآتية : البقول والخبز والخضر واللبن والزبد .

٥) فيتامين (هـ) : من خواصه انه لا يفقد فاعليته بالحرارة ولا الطبخ ولا التجفيف ولا التقطير .

وهو ضروري لعملية التعويض المعتادة لجسم الإنسان وإذا نقصت نسبته أثرت على هذه العملية .

وهو يوجد بكميات وفيرة في الزيوت وبصفة عامة في الخس .

وأخيراً نقول انه لمعرفة قيمة الحيوية والنشاط التي يعطيها الغذاء للجسم ، يستعمل كمقياس لذلك السعر الحراري وهو عبارة عن كمية الحرارة اللازمة لرفع حرارة كيلو جرام ماء من درجة الصفر الى واحد سنتيجراد .

وكمية الحرارة التي تتولد من استهلاك الجسم للأطعمة تتحدد بالطريقة الآتية:

واحد جرام هيدرات الكربون (نشويات وسكر) يعطي ٤,١ سعراً

واحد جرام زلاليات (بياض البيض والسمك) يعطي ٤,١ سعراً

واحد جرام مواد دهنية يعطي ٩,٣ سعراً

والإنسان السليم الذي يزن ٧٠ كيلو جراماً يحتاج يومياً الى حوالي ٣٠٠٠ سعر حراري . وهذا الرقم يختلف بطبيعة الحال باختلاف الجنس كما يختلف طبقاً لنوع العمل الذي يبذل والى المناخ والموسم وهكذا .

وعليه فان جميع المواد الغذائية التي نستعملها تصل الى جسمنا في شكل كربوهيدرات ودهنيات وبروتينات ومياه الخ .....

وهذه العناصر الغذائية المذكورة تنتمي الى مجموعات كيميائية ليس هنا مجال دراستها . إنما المهم بالنسبة لنا هو مدى انتفاع جهازنا باستعمالها حيث أنها تمدنا بالمواد اللازمة لنمو الجسم وتجديد خلاياه وكذلك بمده بالحرارة والنشاط .

ويلاحظ أن طاقة المعدة المعتادة تتأثر بكمية المواد الغذائية التي يجب ألا يزيد وزنها بصفة عامة . في الوجبة الواحدة عن ٨٠٠ الى ١٠٠٠ جرام بالنسبة للرجل المعتاد واقل من ذلك بقليل بالنسبة للمرأة .

ولكي تكون الوجبة متوازنة يجب أن تحتوي على الأقل على نسب معينة من العناصر الغذائية المشار إليها عالية .

والمواد الغذائية الضرورية لغذاء الإنسان والتي يضيق بها حقل التغذية تنقسم بدورها الى قسمين :

القسم الأول : بالنسبة الى مصدرها .

القسم الثاني : بالنسبة الى حالة تصنيعها .

أما بالنسبة الى مصدر المواد الغذائية فثمة أنواع نفصلها فيما يلي :

١) مواد غذائية من اصل حيواني : وهي تلك التي تنتمي الى المملكة الحيوانية مثال لحوم الجزارة والطيور والأسماك . وكذلك مشتقات هذه الحيوانات مثل البيض والزبد والزيت الخ ....

ب) مواد غذائية من اصل نباتي : وهي التي تنتمي الى المملكة النباتية . مثال الخضراوات والفواكه الخ ....

ج) مواد غذائية من اصل معدني : وهي التي تنتمي الى المملكة المعدنية مثال الملح والكربون الخ ....

وأما من حيث تقسيم المواد الغذائية بالنسبة الى حالة تصنيعها . فيمكن أن نفرق بين ما يأتي :

أ) مواد طبيعية : وهي تلك التي تستخرج مباشرة من إحدى الممالك الثلاث السالفة الذكر . دون حاجة الى استعمال أي تصنيع سوى مجرد استخراجها أو جمعها . مثال ذلك الملح والفاكهة والبيض الخ .

ب) مواد نصف مصنعة : وهي المواد الغذائية التي رغم أنها قد أجرى لها عملية تصنيع أولية تحتاج قبل استعمالها الى تعديل آخر . مثال ذلك الدقيق فهو يحتاج بعد طحنه الى أن يتم عجنه قبل أن يستعمل في شكل خبز .

ج) مواد مصنعة : وهي المواد الغذائية الجاهزة المعدة للاستعمال الفوري . مثال اللحوم المجففة والعجائن الخ ......

ونكتفي بهذا القدر من الكلام عن المواد الغذائية ولمن يرغب الاطلاع على تفصيل اكثر في تقسيمها الى أنواع حسب طبيعة كل منها يرجع الى مؤلفنا في "أصول فن الطهو" بالاشتراك مع السيد فانسان ماري فيليب . طبعة سنة ١٩٦٥ . القاهرة .

الباب الأول

طلب وشراء المواد الغذائية

إن إدارة الفندق قبل أن تقوم بشراء ما يحتاجه الفندق من مواد غذائية ومشروبات وغيره ، سواء للاستعمال الفوري أم للاستعمال الطويل المدى ، تستند في عملها هذا الى دراسة وتنبؤ ، ثم تحدد بعدهما طلب المواد الغذائية وبعد ذلك تقوم بالشراء .

لذلك سوف نقسم كلامنا في هذا الباب الى فصلين على النحو التالي :

المبحث الأول : الطلب .

المبحث الثاني : الشراء .

المبحث الأول : الطلب

إن طلب احتياجات الفندق من المواد الغذائية والمشروبات ، سواء أكانت هذه المواد والمشروبات وغيرها بشأن الاستهلاك الفوري أي اليومي ام الاستهلاك الطويل المدى يجب أن يتم بناء على أساس من التنبؤ .

فبالنسبة لطلب المواد التي تستعمل على المدى الطويل تكون مهمة المدير وتدخل ضمن تخطيطه لادارة الفندق .

ويتدخل في إعداد هذا الطلب عوامل متعددة منها أولا مدى احتياج الفندق لهذه المواد ومدته ، إذا كان الفندق موسمياً أم لا ، قرب أو بعد الفندق عن العمران ، توفر أو ندرة المواد في السوق وثبوت أو تقلب أسعارها حسب الموسم ، إذا كانت من المواد المستوردة المتوفرة أم النادرة .

أما بالنسبة لطلب المواد الفورية ، أي تلك التي تطلب للاستهلاك اليومي ، وهي التي يهمنا أمرها بصفة خاصة لأهميتها القصوى ، نكرر أن مرحلة طلبها يسبقها عادة مرحلة التنبؤ ، وهذه تتم بان يقوم رئيس الاستقبال أو موظف الاستقبال الموجود

في الوردية المسائية كل يوم بعمل بيان يوضح فيه عدد النزلاء الذين يحتمل تواجدهم في اليوم التالي بالفندق .

ويتم تحرير هذا البيان بإضافة عدد النزلاء المحتمل حضورهم الى الرصيد الحالي مخصوماً من المجموع عدد النزلاء المحتمل مغادرتهم . ويرسل هذا البيان كتابة الى رئيس المطبخ . وإذا كان هناك فوج من الأفواج السياحية سوف يحضر لتناول وجبة الغذاء أو العشاء أو لمجرد تناول الشاي فقط يذكر كل هذا في بيانه والرقم الصحيح .

إذا كان الفندق يتبع نظام الإقامة الكاملة أي تقديم الواجبات إجباريا للنزلاء فلا إشكال . حيث يقوم رئيس المطبخ بطلب مواد غذائية بقدر العدد الذي يعطي سله مع إضافة نسبة معينة تغطي ما يحتمل أن يحضر من خارج الفندق لتناول الوجبات . وهذه النسبة يستطيع رئيس المطبخ معرفتها وتحديدها وفقاً للمدى الطويل الذي يسير عليه الفندق .

أما إذا كان الفندق لا يتبع نظام الإقامة الكاملة ويترك للنزلاء حرية الاختيار في تناول الوجبات في الفندق من عدمه . فالأمر يدق في هذه الحال ويتعين على رئيس المطبخ أن يكون حريصاً ومتيقظاً في إعداد طلب شراء المواد الغذائية منعاً من الإسراف في طلب هذه المواد دون مبرر . وهذا يتم عادة طبقا لتقديرات رئيس المطبخ وخبرته الماضية وحسب ظروف الفندق . إذ بهذا يتمكن من تحديد نسبة مئوية يسير عليها أحياناً تتراوح بين ٤٠٪ و ٦٠٪ من عدد النزلاء . أي انه إذا تواجد في الفندق مائة نزيل تناول الطعام فيه منهم ٤٠ أو ٦٠ فقط . حسب إذا ما كان الفندق يقدم طعاماً وخدمة جيدين أو انه ينوع في أصناف الأطباق أو يتخصص في أطباق معينة تجنب حتى غير النزلاء لتناول الطعام في الفندق .

وعادة ما يضيف رئيس المطبخ كميات اكثر من اللازمة للاستهلاك اليومي الى طلب الشراء في المواد الرئيسية مثال اللحوم والطيور والأسماك حسب ما إذا كان سوف يستعملها في أطباق قادمة أو في حفلة قريبة أو أن بعضها يندر الحصول عليه بكميات كبيرة في السوق أو أن بيعها يكون في أيام معينة فقط من الأسبوع وهكذا .

بعد أن يعد رئيس المطبخ طلب الشراء يذهب به الى مدير الفندق للاطلاع عليه ومناقشته إذا رأى فيه مبالغة وإلا وقع عليه مصدقاً بالشراء .

يرسل طلب الشراء بعد تصديق مدير الفندق عليه الى مخزن المأكولات حيث يقوم أمين هذا المخزن بإعداد أوامر شراء لكل متعهد خاص بصنف معين ثم يتصل بالمتعهدين تليفونياً فيملي عليهم نص الأمر شفاهة ثم يعزز هذه المكالمة بإرسال أمر الشراء الخاص بكل منهم موضحاً به الكمية المطلوبة سواء عدداً أو وزناً أو نوعاً .

المبحث الثاني : الشراء

الشراء نوعان : شراء مباشر وشراء بالتعاقد .

الشراء المباشر : هو أبسط أنواع الشراء . وهو يتبع عادة في الفنادق الصغيرة أو المتوسطة التي يديرها أصحابها ويقومون بأمورها بأنفسهم .

ويتمثل هذا النوع من الشراء في أن يقوم الشخص المختص بالشراء – بعد إعداد طلب الشراء كما تقدم – بنفسه أو بصحبه رئيس المطبخ أو أن يكلف رئيس المطبخ بالشراء . فيقصد رئيس المطبخ في الصباح الباكر السوق ويختار بنفسه المواد الغذائية اللازمة وفقاً لطلب الشراء ثم يرسل الى الفندق

وهذا النوع من الشراء إذا توافرت الثقة التامة في رئيس المطبخ أو الشخص المسئول عن الشراء يكون افضل من غيره . لانه علاوة على أن فيه اقتصاد في الوقت الذي يضيعه مدير الفندق وأعضاء لجنة الاستلام نجد أن رئيس المطبخ ينتقي بنفسه احسن الأنواع التي يحتاجها لعمله ويتأكد من جودتها في موقعها ويترك الغير مناسب منها .

بيد أن هذه الطريقة يصعب اتباعها في الفنادق الكبيرة لضخامة الكميات التي تستعمل من ناحية ولمضيعة وقت رئيس المطبخ من ناحية أخرى .

الشراء بالتعاقد : هذا النظام يتبع في الفنادق الكبيرة أو في الفنادق المتعددة في مدينة واحدة وتتبع شركة واحدة . وهو يرمي الى التعاقد مع موردين يقوموا بتوريد المواد الغذائية المختلفة من احسن صنف وبأحسن الأسعار .

وعادة يتم هذا التعاقد عن طريق الإعلان عن المناقصة في الصحف العامة عن حاجة الشركة الى متعهدين يقوموا بتوريد مواد كذا وكذا لفنادقها . وأحياناً تضمن الإعلانات الاشتراطات الخاصة بتقديم العطاء ومدته . وتطبع الشركة دفاتر شروط يتم تقديم الأسعار عليها والتعاقد فيما بعد بموجبها .

ومثال الشروط العامة التي يمكن أن تضعها الشركة :

١) أن يلتزم المورد بالقيام بتوريد الكميات المطلوبة تسليم كل فندق (أي ان يتولى هو نقلها من مكان بيعها الى الفندق) وفي المواعيد التي تحدد له وذلك طبقاً للأوامر الكتابية والتليفونية الصادرة إليه . وان يتم تنفيذ ذلك بكي دقة .

٢) يلتزم المورد بتوريد الأصناف المطلوبة طبقاً للمواصفات والشروط الموضوعة المتفق عليها .

٣) يجب أن تصحب البضاعة الفواتير الخاصة بها من اصل وصورة ويحتفظ المورد بالصورة بعد التوقيع عليها من لجنة الاستلام .

٤) يتم استلام البضاعة بمعرفة لجنة الاستلام المشكلة لهذا الغرض ويتعين توقيع اللجنة على اصل وصورة الفواتير بما يفيد قبولها للأصناف الموردة .

٥) في حالة الاعتراض على قبول الأصناف الموردة كلها لعدم مطابقتها للمواصفات المطلوبة . تجرى التعديلات اللازمة على اصل وصور الفواتير بحضور المورد أو من ينوب عنه .

٦) في حالة عدم قيام المورد بتوريد الأصناف المطلوبة طبقاً للمواصفات المحددة يكون لادارة الفندق إجراء الخصم المناسب الذي تراه يتناسب مع مستوى المواصفات المطلوبة .

٧) إذا لم يقم المورد بتوريد الأصناف المطلوبة منه في المواعيد المحددة – أو لم يقم باستبدال الأصناف المرفوضة في خلال المدة المتفق عليها يكون لادارة الفندق الحق في الشراء على حسابه مع حفظ حق الفندق في توقيع غرامات التأخير المقررة والمصاريف الإدارية بواقع ٥٪ .

٨) إذا تكرر من المورد أي تقصير أو إهمال في المواعيد المحددة أو توريد المواد طبقاً للمواصفات المطلوبة . تقوم إدارة الفندق بإنذار المورد توطئة لفسخ العقد .

٩) يتم سداد مستحقات المورد شهرياً (أو كل نصف شهر) على أن يقدم هو كشف حساب بالأصناف الموردة في اليوم الأول من كل شهر وتتم تسوية هذه الاستحقاقات في خلال أسبوع من تاريخ تقديم كشف الحساب .

١٠) يقوم المورد بتوريد مبلغ تحدده الشركة بصفة تامين ابتدائي .

١١) يكمل التامين الابتدائي الى مبلغ يتفق عليه . خلال عشرة أيام من تاريخ إخطار المورد بقبول عطائه وطلب التامين .

١٢) يتم توريد التامين المطلوب إما نقداً أو بشيك مصرفي أو خطاب ضمان .

١٣) يجب على المورد أداء المبالغ التي تخصم من تأمينه لأي سبب كان في مدى سبعة أيام من تاريخ إخطاره بذلك بكتاب موصى عليه وإلا جاز خصمها من أي مستحقات أخرى لدى الشركة أو فسخ العقد .

١٤) تصرف التأمينات النهائية الى أصحابها عند انتهاء العقد بناء على طلب مقدم من المورد بعد قيامه بالوفاء بجميع التزاماته قبل الفندق .

هذه هي أهم النقاط التي يمكن أن تتضمنها الاشتراطات التي تضعها الشركة ويمكن أن نضيف إليها ما نشاء من اشتراطات أخرى تراها مناسبة أو ضرورية .

أما من حيث المواصفات التي تضعها لتقديم الأسعار عليها والعمل بموجبها يمكن أن نسترشد بالمواصفات الآتية على سبيل المثال باعتبارها الحد الأدنى الواجب اتخاذه أساساً للجان الاستلام في استلامها للمواد الغذائية :

١) اللحوم :

تقوم الشركة بطبع المواصفات التي تحتاجها الفنادق لكل صنف ووزنها ثم تترك العامود الخاص بالسعر على بياض ليقوم المورد بملئه محدداً السعر الذي يرغب البيع به .

فتقسم اللحوم حسب أنواعها ثم مواصفاتها . نذكر المواصفات الهامة على سبيل المثال :

أ) اللحم البقري :

الفيلتو – يشترط أن يكون ظاهر عليه ختم المجزر الحكومي وبدون دهن ويكون وزن القطعة من ٢,٥ الى ٣ كيلو .

ب) اللحم الكندوز :

توسيطة – تتكون من الفخدة الخلفية وتشمل الروزبيف والفلتو والانتركوت وألا يزيد الانتركوت عن ٥ ريش وطول الريشة عن ١٥ سم بحد أقصى . وان تكون التوسيطة خالية من الذيل والعش ودهن الكلاوي ودهن العكوة . ويكون وزن القطعة من ٦٠ الى ٧٠ كيلو .

ج) اللحم البتلو :

توسيطة بتلو – مجوز بدون دوش وبدون رقبة على ١٣ ريشة على الأكثر وطول الريشة لا يزيد على ١٥ سم وبدون عكوة وبدون زند . ويكون وزن القطعة من ٢٥ الى ٣٠ كيلو .

صندوق بتلو – على ١٣ ريشة على الأكثر وطول الريشة لا يزيد على ١٥ سم . وزن القطعة من ٥ الى ٨ كيلو .

د) الضأن البلدي .

ضاني كامل – صغير السن . ذكر وبدون لية . وزنه ١٧ الى ٢٠ كيلو .

توسيطة ضاني – ذكر بدون رقبة وبدون دوش وبدون زند وبدون زند وبدون لية ولا دهن كلاوي ولا عش وعلى أن يكون صندق الكستليته على ١٣ ريشة ولا يزيد طول الريشة على ١٠ سم . وبوزن يتراوح بين ١٢ و ١٥ كيلو للقطعة .

أما باقي أصناف اللحوم العادية فتذكر كما هي ليوضع السعر أمام كل منها مثال اللسان والعظم والذيل والتلبيانكو والانتركوت والفخدة والمخ والكبدة والكوارع الخ ......

٢) الأسماك :

يذكر الصنف مثال سمك قلدوس أو وقار أو لوت أو سمك موسى أو قشر بياض الخ ..... ويذكر كذلك الحجم مثال أن يكون كبيراً أو متوسطاً أو صغيراً وعدد

القطع التي تكون منها الكيلو جرام . كأن يكون الكيلو من ٣ الى ٤ الى ٦ سمكات أو من ٦ سمكات فاكثر . ويترك مكان السعر على بياض ليملأه مقدم العطاء .

٣) الدواجن :

بالنسبة للدواجن مثال الدجاج والديك الرومي والبط والأرانب والحمام . يذكر مثلا للدجاج والديك الرومي الحجم الكبير والحجم الصغير ليوضع سعر كل منها وان يكون مذبوحاً نظيفاً خالي من الرأس والرقبة والجناحين والأمعاء وبدون أرجل وفشة وزوبر ويترك لها الكبدة والقناصة فقط . وأن يكون تنظيفها على الناشف . ويذكر كذلك بالنسبة للدجاج أن تكون أنثى وللديك الرومي أن يكون ذكراً الى غير ذلك من المواصفات الهامة .

٤) البيض :

يذكر الصنف إذا كان البيض بيض الدجاج البلدي أو بيض الدجاج الإنجليزي . ويذكر في المواصفات أن يكون طازجاً وان يتراوح وزن الواحدة من بيض الدجاج البلدي بين ٣٦ و ٣٨ جرام ومن بيض الدجاج الإنجليزي من ٥٠ جرام فاكثر .

٥) الألبان :

يذكر في كراسة الشروط الخاصة بالألبان صنف اللبن . إذا كان حليباً أو مبستراً وكذلك مشتقات الألبان مثال الزبد والجبن . فيذكر صنف الزبد إذا كانت زبدة سفرة أو زبد مطبخ . ويذكر في المواصفات بالنسبة للبن الحليب إن كان جاموسي أو بقري وان يكون طازجاً به دسم ٥,٥٪ وان يكون معبأ في قشط مبرشم . وبالنسبة للبن المبستر أن يكون طازجاً به نسبة دسم ٣٪

٦) الفاكهة :

تذكر في الدفتر جميع أصناف الفاكهة بقدر الإمكان . صيفية أو شتوية . ويشترط أن تكون ناضجة وان تكون كبيرة الحجم ويذكر أن السعر المطلوب تحديده هو الكيلو للأشياء الصغيرة مثال العنب والفراولة والبرقوق والمشمش والخوخ الخ .... أو بالقطعة والوزن مثال البطيخ والشمام وهكذا .

٧) الخضراوات :

بالنسبة للخضراوات تتبع نفس النظام المتبع في الفاكهة .

بعد فتح مظاريف العطاءات ورسو العطار على تاجر معين تتخذ إجراءات التعاقد فيحرر معه عقداً لمدة سنة واحدة قابلة للتجديد . وأحياناً يختار اكثر من مورد لصنف واحد لضمان وجود منافسة مستمرة والالتجاء الى المورد الآخر في حالة عجز أيهما عن التوريد في اليوم المخصص له .

الباب الثاني

استلام المواد الغذائية

إن عملية استلام المواد الغذائية تسبقها دائماً – كما رأينا – عملية الشراء . فبعد أن تتم عملية الشراء وتصل المواد الغذائية يجب استلامها قبل تخزينها أو توزيعها على الأقسام التي تقوم بتحويلها الى طعام للاستهلاك .

وثمة طرق للاستلام . فبعض الفنادق تنشئ قسماً خاصاً لاستلام المواد الغذائية فور وصولها , في مدخل الفندق حيث توزن البضاعة أولاً وتطابق مع أمر الشراء ثم ترسل الى داخل الفندق ليتأكد رئيس المطبخ وشخص مسئول معه من جودتها وصلاحيتها للاستعمال . والبعض الآخر وهذا هو الغالب في بلادنا يعين لجان خاصة باستلام المواد الغذائية . وتتكون لجنة الاستلام عادة من مدير الفندق أو من ينوب عنه ورئيس الطهاة أو من ينوب عنه ومندوب من الحسابات ورئيس مخزن المأكولات الذي قام بإبلاغ طلب الشراء للمتعهدين .

ونحن نرى أن الطريقة المثلى في الاستلام هي تلك التي تجمع بين الطريقتين . أي أن تفرز المواد الغذائية في مدخل الفندق فور وصولها وقبل دخولها للتأكد من مطابقتها من حيث الحكم فقط . ذلك انه رغم وجود لجنة الاستلام وتكوينها من أشخاص يفترض فيهم الثقة التامة ويصعب الاتفاق الجنائي فيما بينهم , إلا انه يخشى قبل حضور أعضاء اللجنة الى مكان الاستلام وهو عادة داخل الفندق أن تستحضر بعض المواد الأساسية كاللحوم والدواجن والأسماك من ثلاجات الفندق وتضاف الى المواد الواردة , ويتم هذا عادة بالاتفاق بين المورد وبعض المسئولين داخل الفندق . وهذا يشكل خطراً كبيراً على إيرادات الفندق , ويصعب في نفس الوقت على اللجنة اكتشافه .

وتتلخص عملية استلام المواد الغذائية في فحصها من حيث الكم والكيف والسعر والتأكد من مطابقتها لأمر الشراء المرافق لها والفاتورة التي يحررها المورد ويبعث بها مع مندوبه الذي يقوم بإحضار البضاعة .

أما من حيث معرفة الكم فهذا أمر سهل يتم بمطابقة وزن البضاعة الواردة مع كل أمر شراء والفاتورة ثم تؤشر الاجنة على صحة ذلك .

و أما من حيث السعر فهذه المهمة توكل بقسم الحسابات الذي يتحقق من السعر المذكور في الفاتورة أولاً ومطابقته مع السعر المتعاقد عليه . ثم يقوم بعد ذلك بالتأكد مما إذا كانت هناك كمية مرتجعة استبعدتها اللجنة لخصم قيمتها من الفاتورة .

و أما من حيث الكيف وهذه هي أهم النواحي التي تقوم اللجنة بفحصها ويفضل في هذه الحال كما قلنا تواجد مدير الفندق أو من ينوب عنه رئيس المطبخ أو من ينوب عنه . وفي استلام المواد الغذائية يفرق بين المواد الطازجة وهي الأهم والمواد المحفوظة أو المعلبة .

المواد الطازجة :

يلاحظ انه لمعرفة جودة أي صنف من أصناف الأغذية الطازجة يمكن أن يتم تمييزها بالعوامل الحسية مثل النظر واللمس والطعم والرائحة .

فكل غذاء له مظهره ورائحته وطعم خاص به . فان اختلفت هذه الخواص الطبيعية المألوفة اعتبر فاسداً .

١) المظهر : يمكن الحكم على صلاحية المواد الغذائية من عدة نواح مثل اللون والشكل والحجم والتماسك وغير ذلك من عوامل هامة .

٢) الطعم أو النكهة : وهي طريقة للحكم على جودة المواد الغذائية تتدخل معها احساسات أخرى شائعة مثل الشم واللمس وغيرها .

٣) الرائحة : وهي طريقة أخرى تمكننا من الحكم على جودة المواد الغذائية قد تكون أقوى من المذاق .

الشروط العامة :

قبل أن نتكلم عن الاشتراطات الخاصة بكل مادة من المواد الغذائية استقلالا نقول انه يجب أن تكون هذه المواد الموردة مطابقة أولاً في مواصفاتها للشروط المبرمة

بين المورد وبين الشركة أو الفندق , حسب الأصول كما تقدم , وان يراعى بعد ذلك توفر الاشتراطات العامة الآتية :

١- عدم احتواء الغذاء على مواد سامة .

٢- عدم احتواء الغذاء على مادة قذرة أو عفن أو تحلل يجعله غير قابل للاستهلاك الآدمي .

٣- استبدال أي مون من مكونات الغذاء الأخرى (مثل نزع دهن اللبن وإضافة نباتين أو نشا) .

٤- إضافة أي مادة للمواد الغذائية بغرض زيادة الوزن (مثل إضافة حمص الى اللبن المطحون أو حقن الطيور بالماء ثم تجميدها ...) .

٥- مراعاة سن الحيوان بالنسبة للحوم .

٦- مراعاة درجة النضج اللازمة في حالات خاصة من الأصناف .

٧- مراعاة النظافة وكون الأغذية طازجة خالية من الإصابات الحشرية أو العطب .

الاشتراطات الخاصة :

عند استلام لحوم الجزارة مثلا يجب التحقق أولا من وجود خاتم السلخانة للتأكد من أن الذبح قد تم بطريقة مشروعة وان اللحم خال من الأمراض . وكذلك أن يكون اللحم زاهي اللون وليس قاتماً ورائحته مقبولة وليست كريهة , وان يكون ممتلئ العضلات وكمية اللحم كبيرة بالنسبة للعظم , وإلا تكون كمية الدهن كبيرة , وإذا فرض ووجد بعض الدهن القليل أن يكون لونه ابيضا وهكذا .

أما الدواجن فلمعرفة جودتها يجب أن تكون الساق ناعمة الملمس والأظافر صغيرة وان يكون العرف صغيراً في الذكور والعرف السفلي صغيراً في الإناث .

أما الأسماك فلمعرفة الجيد منها يجب أن تكون طازجة وان يكون الجلد الذي يغطي لحمها صلباً لا يترك علامة بالضغط عليه بالإصبع وان يكون لونها لامعاً . ويراعى عدم وجود أغشية لزجة على الجسم خصوصاً عند الزعانف والخياشيم وان تكون القشور متماسكة . وان تكون عين السمك بارزة براقة وليست غائرة باهتة

اللـون . وان تكـون الخياشـيم حمـراء اللـون أو متـوردة وليـست باهتـة أو رماديـة . ألا تصدر منه رائحة كريهة وألا عد فاسداً غير صالح للاستعمال .

امـا الخـضر والفاكهـة فيجـب ان تكـون ناضـجة وان تكـون كـبيرة الحجـم ومعرفة كون النوع جيداً من عدمه لا تحتاج الى ادنى صعوبة .

اما بالنسبة للبقول والحبوب فيجب مراعـاة ان تكـون الحبـوب ذات حجـم واحـد ومن نفس اللون والا تكـون بها رطوبـة وان تكـون رائحتهـا مقبولـة وان تكـون خاليـة من السوس والاترية ويتم ذلك باخذ حفنـة مـن المطلـوب فحـصها كـأن تكـون قمحـاً مثلاً ثم تفرك باصابع اليد فاذا كانت جيدة تجري بسرعة بين الاصـابع مـع احـداث صوت يدل على جفافها ودون ترك اترية كثيرة .

فالارز الجيد مثلا يجب ان تكون حباته بيضاء بدون نقط سـوداء او كـسر بهـا . وأحيانـاً يوضـع الارز في بـودرة الـثلج لاعطائـه اللـون الابـيض وتغطيـة لونـه المـصفر والكسر الذي بحباته علاوة علة زيادة وزنه . فيجب التاكد من ذلك بفركـه براحـة اليد والأصابع .

والدقيق الجيد يجب أن يكون أبيض اللـون نـاعم الملمس ذو رائحـة مقبولـة ،وإذا ضغط عليه براحة اليد يتجمع فيكون كتلة متماسكة حتى بعد فتح راحة اليد .

أما اللبن فيجب أن يكـون أبيض اللـون غـير شـفاف يميـل إلى الزرقـة الخفيفـة في حالـة اللبن الجاموسـي وإلى الأصـفرار البـسيط في حالـة اللـبن البقـري ولـذلك يجـب أن يخلو من أي لون أخر . ولمغرفة اللبن الطازج كذلك يجب ألا تكون له رائحة ، طعمـه حلو خفيف، وأن الطعم المر أو الحمضي دليل على فساده.

ويمكن أن يغش اللبن إما بفصل القشطة عنه أو بإضافة كميات من الماء .

إليه أو دقيق . وهذه المواد عـلاوة على أنها تخفض مـن قيمـة اللـبن الغذائيـة ودرجـة جودته إلا أنها قد تسبب بعض الأمراض كالإسهال وحمى التيفوئيد والدفتريا إلخ....

ومن السهل معرفة غش اللبن بواسطة الأدوات الخاصة بذلك أو بتحليله في المعامل.

كذلك الحال بالنسبة للزبد إذ يمكن غشه بإضافة بعض الزيوت إليه مثال زيت جوز الهند وزيت المرجرين أو بإضافة كميات من المياه أو الدقيق أو مواد صلبة لتزيـد من وزنه هكذا.

بالنسبة للبيض فيجب أن يكون بيض دجاج سليم وطازج . ولمعرفة جودته يغمس البيض في محلول ملحي بنسبة ١٠٪ من الوزن أي بإضافة كيلو ملح إلى ٩ كيلو ماء وتقليبه جيداً للتأكد من إذابة الملح. ثم تؤخذ عينة من البيض وتغمس في المحلول، فالبيض الطازج يرسب في القاع والآخر يطفو في سطح المحلول بظهور جزء منه. إذا طفا أكثر من ٣٣,٥ ٪ فقط فيجرى اختبار آخر وذلك بكسر بعض البيض الطافي فإذا وجد أن معدل التالف منه يزيد عن ٧٪ ترفض الرسالة بالكامل رغم طفو أقل من ٣٣,٥٪.

وتعتبر البيضة سليمة إذا تميزت بالآتي : سلامة القشرة، عدم اختلاط البياض بالصفار، الرائحة الطبيعية وعدم وجود بقع دم أو نمو جنيني .

الأغذية المحفوظة :

ويقصد بها جميع أنواع الأغذية المعلبة أي المحفوظة في علب أو أواني زجاجية أو ورقية أو غيرها.

الإشتراطات العامة :

يجب أن يراعى استلام هذا النوع من الأغذية عدة اشتراطات، أهمها :

١) أن تكون محكمة الغلق .

٢) إذا كانت محفوظة في مواد معدنية مثال اللحوم والأسماك والخضر والفاكهة، أن يكون غطائها العلوي و السفلي متجهين إلى الداخل ليس بهما أي بروز او انتفاخ، وإلا اعتبرت محتويات العلبة فاسدة محتوياتها ويجب فوراً استبعادها توطئة لاعدامها . بيد انه يلاحظ أن الأسماك البحرية التي تحفظ في الخل مثال الأنشوجة يجوز أن يلاحظ أن عليها منتفخة الغطاء دون أن يكون هذا دليل على فساد محتوياتها.

٣) أن تحمل العلبة إسم الصنف والوزن الصافي وإسم المصنع أو الشركة وإن أمكن تاريخ تعبئتها.

٤) أن يكون صفيح العلبة خالي من الصدأ.

الإشتراطات الخاصة :

وهذه لا يمكن معرفتها إلا بفتح كل علبة وفحص الصنف نفسه والتأكد من الاشتراطات الخاصة به إذا لكل صنف اشتراطاته مثل النوع والحجم ودرجة ملوحة المحلول المحفوظة فيه، وعما إذا كانت هناك مواد أخرى مضافة إليه أو أنه لم ينظف من المواد التي تلحق به، وأن تكون محتويات العلبة غير متآكلة أي مهرية من مرور زمن طويل عليها وهكذا.

الباب الثالث

التخزين

كان من المفروض أن يكون عنوان هذا الباب هو " تخزين المواد الغذائية" تمشياً مع منطق التقسيم الذي سرنا عليه، بيد أننا تعمدنا الاكتفاء بكلمة "التخزين" فقط لتكون عنواناً له، ذلك أن كلمة التخزين وحدها أعلم وأشمل وهي تعطينا في نفس الوقت الفرصة للكلام عن باقي أنواع الفندق السياحي، وحتى لا ينعى على مؤلفنا هذا بالقصور.

قد سبق ذكرنا في مستهل هذا الكتاب بصدد كلامنا عن أقسام الفندق السياحي أن ثمة ثلاثة أنواع من المخازن، هي :

1) مخزن المهمات أو المخزن العمومي .
2) مخزون المشروبات أو قبو الخمور .
3) مخزن المأكولات .

ونتكلم عن كل من هذه المخازن بإيجاز في فصل مستقل فيما يلي:

المخزن العمومي

يطاق إصلاح مخزن المهمات أو المخزن العمومي على المكان الذي تحفظ فيه البضائع والمهمات التي تخرج في طبيعتها عن كل ما هو غذاء أو مشروبات.

وقد يتبادر إلى الذهن لأول مرة وهلة أن الأشياء التي لا تعد من المأكولات ولا من المشروبات قليلة ومحدودة، بيد أن الواقع غير ذلك تماماً . ذلك أننا نجد في الفنادق الكبيرة أن المخزن العمومي يحتل مكاناً مرموقاً بين أقسامها ويعد من أهم أنواع المخازن لأ نه يحتوي على بضائع قد تجاوز قيمتها بضعة عشرات الآلاف من الجنيهات.

لذلك فهذا المخزن يحتاج إلى تنظيم وتنسيق على غاية من الدقة والعناية. فيجب أولاً أن يقسم إلى تنظيم إلى أقسام يختص.كل منها بسلعة معينة من البضائع وأن تحتوي هذه الأقسام على أرفف معدنية أو خشبية حسب نوع البضاعة التي تحفظ معاً في مكان واحد، ويتخذ بشأنها احتياطات وقائية خاصة، كما توضع الأقمشة في مكان ثان ويتخذ نحو حفظها احتياطات معينة، وتوضع جميع المطبوعات والأدوات الكتابية معاً في مكان ثالث ثم تحفظ الأدوات الكهربائية وأدوات الصيانة معاً في مكان آخر وهكذا.

وبعد أن ترتب جميع البضائع التي ترد إلى الفندق في خانتها على الأرفف الخاصة، وذلك بطبيعة الحال بعد تسلمها بالطريقة المعروفة في الاستلام كما تقدم بواسطة والتأكد من أن البضاعة مطابقة للمواصفات والفواتير وحصر كمية الكسر أو التالف إن وجد وعما إذا كان هناك تأمين عليها إلخ...، تقيد الفواتير في دفاتر خاصة بها لكل صنف من البضائع الموجودة بالمخزن يذكر فيه الوارد المنصرف من كل صنف ونوعه وأوصافه وتاريخ كل منها والسعر، ثم تعمل كارتات تتضمن نفس هذه البيانات تعلق على الأرفف التي بها البضاعة ليسهل معرفة رصيد كل منها بمجرد النظر إلى تلك الكارتات .

وأهم ما يشتمل عليه كارت الصنف هذا هو أن تذكر فيه النقطة الحدية أي ذكر الكمية التي إذا وصلت البضاعة الموجوة إليها، بعد المنصرف منها، تعين على

أمين المخزن إتخاذ الإجراءات الخاصة بطلب رسالة جديدة من الصنف . وتحديد النقطة الحدية قد يختلف من صنف إلى صنف وهو يكون دائماً بناءً على دراسة وخبرة مكتسبة من التجارب الطويلة، يراعى فيها إذا ما كان الصنف متوفراً محلياً من الأصناف المستوردة . فإذا كان متوفراً محلياً، هل هو موجود في السوق في حالة قابلة للإستعمال الفوري أم يحتاج إلى تصنيع مثال كوبات الماء والمشروبات الروحية فهي تصنع عادة بمواصفات خاصة وتحمل شعار الفندق، ثم يراعي كذلك الوقت الذي يستغرقه تصنيع هذه البضاعة وتسليمها منذ وقت طلبها، أما إذا كانت من البضائع المستوردة فكم من الوقت يستغرق وصولها من وقت طلبها وهكذا.

وحسب حجم المخزن العمومي يعهد به إلى أمين ومساعدة أو أكثر وكذلك عامل مخزن أو أكثر. ونذكر فيما يلي أهم الإشتراطات الواجب توافرها في هؤلاء وواجباتهم ومسئلوياتهم :

أمين المخزن العمومي :

أولاً ـ الاشتراطات المطلوب توافرها في أمين المخزن العمومي :

- أن يكون أميناً وموضع ثقة إدارة الفندق وذو ذوق سليم .
- أن يكون على إلمام تام بأصول المحاسبة وإمساك الدفاتر . ويفضل من يحمل مؤهلاً تجارياً .
- أن يكون قد سبق له العمل بالمخازن أو أمضى مدة خمس سنوات على الأقل في وظيفة مساعد أمين للمخزن العمومي أو مخزن المأكولات .
- أن يجيد قراءة إحدى اللغات الإنجليزية أو الفرنسية .

أن يكون على معرفة واسعة بأصناف الخدمات التي يتعامل بها في مخزنه .

ثانياً ـ واجبات ومسئوليات أمين المخزن العمومي :

- أن يمسك دفاتر يقيد فيها حسابات لكل صنف من البضائع الموجودة بالمخزن يذكر فيها الوارد والمنصرف وتاريخ كل منها مع عمل كارت يتضمن هذه البيانات يعلق على الرف الموجود فيه البضاعة ليسهل معرفة رصيد كل منها بمجرد النظر إلى هذا الكارت.

- أن يتولى تقسيم البضائع إلى أصناف وترتيبها على هذا الأساس .

فتوضع الأواني الزجاجية والصيني وكل ما هو قابل للكسر معاً في مكان واحد وتتخذ نحو حفظها إحتياطيات وقائية خاصة . كما توضع الأقمشة في مكان معين وتتخذ نحو حفظها إحتياطيات معينة . وتوضع الأدوات الكتابية معاً والأدوات الكهربية معاً وأدوات الصيانة معاً.

وحسب حجم الفندق يمكن تقسيم المخزن العمومي إلى أقسام رئيسية مثال قسم للمطبوعات وقسم للأواني الزجاجية والصينية والمعدنية وباقي أدوات المطعم، وقسم للأقمشة وقسم لأدوات الصيانة وهكذا.

- يقوم بعمل الجرد السنوي أو الفاقد أو التالف بغيرها وعمل كشوفات بذلك ويسلمها للحسابات .

- يقوم بعمل الجرد السنوي أو كل خمس سنوات حسب ما ترى إدارة الفندق لجميع موجودات الفندق .

- يقوم بقيد جميع البضائع الجديدة التي ترد إلى الفندق بعد التأكد من مطابقتها للأوامر شرائها ثم إرسال فاتورتها بعد التوقيع عليها باستلام كما يقوم بحذف ما يستهلك من أدوات أو مهمات بعد إثباتها .

- يقوم بتوزيع العمل في قسمة س

عامل المخزن العمومي :

واجبات ومسئوليات عامل المخزن العمومي :

- يقوم بنظافة المخزن.

- يقوم بترتيب جميع البضائع بعد إخراجها من الصناديق أو لفافاتها الخ.... حسب تعليمات أمين المخزن أو مساعدة

- ينفذ جميع طلبات أمين المخزن المتعلقة بالقسم.

مخزن الخمور

إن مخزن الخمور أو قبو الخمور هو المكان الذي تحفظ فيه الخمور والأنبذة بطريقة سليمة في الفندق ويطلق عليه الفرنجة لفظ Cave وهو مأخوذ من كلمة كهف العربية .

وتزداد أهمية قبو الخمور في الفنادق في الخارج لأنهم يقومون أحياناً بتصنيع الأنبذة ويقومون بتخزين كميات كبيرة منها ، لذلك فهم يراعون دائماً أن يكون هذا القبو في حالة جيدة ويضعوا له إشتراطات خاصة .

فقبو الخمور يجب أن يكون عميقاً بقدر الإمكان متجهاً إلى الناحية الشمالية وفي مكان رطب هادئ بعيداً عن الذبذبات الأرضية ومزوداً بمراوح شافطة لتنظيم عملية التهوية . ويجب أن تتراوح درجة الحرارة في قبو الخمور بين ١٠ و ١٢° مئوية فوق الصفر.

كذلك يراعي في حفظ الزجاجات أن توضع زجاجات النبيذ دائماً مسطحة مع جعل البطاقة الملصقة عليها إلى أعلا ، وذلك الإمكان تلافي وجود هواء يكون بين الغطاء والنبيذ.

وعلى العكس فإن زجاجات الخمور الكحولية والليكير يجب أن تحفظ في وضع رأسي بحيث يمنع أي إتصال بين غطاء الزجاجة وما تحتويه من سائل.

والقبو اليومي أو يطلق عليه القبو الصغير يفضل أن يكون موقعه بقرب المطعم أو النادي الليلي أو المكان أو لأمكنة التي يقوم بتموينها وأن يحتوي على رصيد من كل أنواع الأنبذة والخمور المذكورة في قائمة الخمور.

وقبو الخمور اليومي أساسي في الفندق ، لنه يكفل الخدمة السريعة والرقابة الفعالة وضمان درجة الحرارة المناسبة لكل نوع من الخمور.

فمن اختصاصاته أنه يقوم باستبدال الرصيد اليومي المستهلك في البارات كما يقوم بإعداد أنواع العصير التي تطلب في الغرف.

ويقوم بالإشراف على مخازن الخمور ورئيس مخزن الخمور ويعاونه مساعدون وبعض العمال .

رئيس مخزن الخمور:

اشتراطاته :

- أن يكون ذو خبرة واسعة بمعرفة جميع أصناف الأنبذة وكذلك طريقة حفظها سواء في البراميل أم في الزجاجات .
- أن يكون على إلمام بطرق المحاسبة وإمساك الدفاتر.

واجباته :

- يتولى عملية توزيع أرصدة المشروبات الروحية والخفيفة الدائمة واستبدال ما يستهلك منها يومياً للمخا زن الفرعية والبارات.
- يتولى عملية عمل العصير المختلفة برتقالة وليمون وغيرها وتوزيعها على البارات كما يقوم بما يلزم منها.
- يقوم بإمساك دفاتر لقيد الوارد والمنصرف من جميع أصناف الخمور التي تبين له رصيد كل صنف فيقوم بناء عليها بطلب ما يلزم للمخزن منها.
- يتسلم البضائع الواردة يفحصها بدقة ليتبين الفاسد منها ثم تصبح بعد ذلك عهدة لديه يسأل عنها.

مخزن المأكولات

ويطلق عليه بالفرنسية لفظ "Economat"

وهذه المخزن هو عبارة عن بقال الفندق . يضم جميع أنواع المواد الغذائية التي تستهلك في الفندق باستثناء اللحوم الطازجة والدواجن والأسماك والخضروات، فهذه تدخل المطبخ لتخزن في غرفة الباردة بعد انتهاء عملية الإستلام .

ومخزن المأكولات يتعاون مع المطبخ في تخزين وحفظ المواد الغذائية إذ في المطبخ تحفظ المواد السريعة التلف والتي لايجوز الإحتفاظ بها إلا لفترات قصيرة، أما مخزن

المأكولات فهو يقوم بتخزين باقي المواد الطازجة غير اللحوم والأسماك والخضر والفاكهة كما أسلفنا.

وتحدد إدارة الفندقي في العاده النظام الواجب اتباعه في طلب المواد الغذائيه فمن المألوف أن يتم ذلك بناء على عملية تتبوء بأن يقوم رئيس المطبخ كل مساء بعد سؤال مكتب الاستقبال ومعرفة عدد النزلاء المقيمين فعلا وأولئك المنتظر حضورهم وبطبيعة الحال يستنزل أولئك المنتظر سفرهم والاخذ في الاعتبار عدد المجموعات السياحيه التي قد تصل لتناول وجبات معينه فقط دون الاقامه وكذلك الحفلات الخاصه وما الى ذلك وهكذا يقوم بعمل طلبيات اليوم التالي من خبز ولحم وخضر وأسماك وفاكهه الخ... ولا تقتصر الطلبات التي يقوم مخزن المأكولات بطلبها على مأكولات الاستهلاك اليومي فحسب ، بل يقوم كذلك بشراء ما يلزم للتخزين القصير الاجل والتخزين الطويل الاجل وهذا يرجع الى حالة السوق نفسها وتوفر السلعه فيها كأن يشعرأمين المخزن بأن صنفا معينا من البضائع سوف يشح وجوده في السوق أو يختفي منها لسبب من الأسباب فيلجأ إلى تخزين ما يكفي استهلاك الفندق طوال المدة الباقية لزوال السبب، وليكن مثلاً ظهور المحصول الجديد ، أو أن صنفاً من المأكولات المعلبة النادرة مثل (عش الغراب) سوف يوقف استيراده فيقوم أمين المخزن بجمع أكبر كمية من المطروح منه في السوق قبل اختفائها وهكذا.

من أجل هذا يتعين على أمين مخزن المأكولات أن يكون على علم دائم بأسعار السوق وعلى أحوال تقلباتها والتنبؤ بما سوف يقع من أزمات والاحتياط .

وحتى لاتترك طلبات المواد الغذائية لأمين مخزن المأكولات أو رئيس المطبخ يتصرفان فيها دون رابط، تعين أن يقوم مدير الفندق بالتوقيع بالمرافقة سلفاً على كل طلب مأكولات.

وعلاوة على ذلك يقوم مدير الفندق بنفسه ـ كما رأينا ـ أو بندب من يقوم مقامة لحضور عملية استلام المواد الغذائية كل حال وصولها بحضور رئيس المطبخ وأمين مخزن المأكولات ومندوب الحسابات للتأكد من أن البضائع المطلوبة مطابقة تماماً لأوامر طلبها وذلك من حيث الكم والكيف والسعر، وأن تكون أوامر الشراء ،هذه مطابقة كذلك للفواتير المرفقة للبضائع.

ويجب أن يحتوي مخزن المأكولات على موازين للبضائع الثقيلة وموازين للبضائع الخفيفة .

كما يجب أن يمتنع على غير العاملين في مخزن المأكولات للتواجد فيه دون مبرر.

وبعد الإنتهاء من عملية استلام البضائع توزع هذه البضائع حسب نوع استهلاكها . فالبضائع الطازجة ذات الاستهلاك الفوري مثال اللحوم والطيور والأسماك والخضر والفاكهة والخبز والألبان ترسل في الحال إلى المطبخ لتوزع على أقسامه المختلفة أما البضائع المعلبة إلخ..فهذه تخزن المأكولات وتقيد في قوائم خاصة بها.

فالبنسبة للمطبخ نجد أنه بمجرد تسليم اللحوم يتولى المحافظة عليهامن التلف منذ بدء تجهيزها في المجزر إلى وقت إعدادها للطهو ومن الطرق السهلة لحفظ اللحوم هي عرضها تيار كهربي بارد جاف مع خفض درجة الإنارة بقدر المستطاع لابعاد الذباب عن اللحوم المعروضة . بيد أن هذه الطريقة تصبح غير كافية صيفاً لشدة حرارة الجو مما يتسبب عنه تلف اللحوم في ساعات قلائل إن لم تكن ثمة استعدادات تامة من حيث توفر التجهيزات اللازمة للتثليج الكافي .

فالبرودة هي طريقة الحفظ الأكيدة . وأن التثليج يحفظ اللحوم ويمنعها من التلف . لذلك نقول إن التثليج الاصطناعي أصبح اليوم ذو أهمية كبيرة عند نقل اللحوم إلى مسافات بعيدة تستغرق ساعات وأيام .

لذلك فليس هناك مطبخ هناك مطبخ في أي فندق كبير أو صغير إلا ويوجه الاهتمام الأكبر للثلاجات وغرف التبريد لتحفظ فيها المواد الغذائية .

واللحوم المجمدة في الثلج لها نفس القيمة الغذائية التي للحوم الطازجة ويمكن حفظها مدة طويلة بعد خروجها من الرطوبة اكثر من اللحوم الطازجة بشرط أن يراعي إزالة الثلج الذي يحيط بهذه اللحوم بشيء من العناية وإلا فقدت هذه اللحوم جودتها . فيجب أن يراعي في ذوبان الثلج الذي يحيط باللحوم أن يتم بكل بطء وأن تعرض اللحوم في مكان وطب وجاف بحيث لايترك هذا الذوبان على اللحوم طبقة من الندى أو العرق .

ويجوز كذلك أن توضع اللحوم في تيار هوائي مع متابعة تجفيفها بفوطة غير مبللة . وبالرغم من كل هذه العناية فإن اللحم المجمد عند مايطهى وبالأخص في حالة التحمير يختلف في الشكل والطعم عن اللحم الطازج.

واللحوم لا تتجمد إذا تعرضت لدرجة من البرودة تتراوح بين ٢ ، ٣ درجة فوق الصفر ومع ذلك فاللحوم التي تحفظ . في هذه لدرجة سواء داخل غرف باردة أو مجرد تعريضها للهواء تجفف إلى درجة معقولة ويمكن الاحتفاظ بها لبضعة أسابيع دون أو لمجرد تعريضها للهواء تجفف إلى درجة معقولة ويمكن الاحتفاظ بها لبضعة أسابيع دون تفقد شيئاً من خواصها ولا شكلها . فمنظرها نفرق بينها وبين لحم مذبوح حديثاً . وكذلك الحال بعد الطهو.

ومرونة اللحوم الجيدة تختلف باختلاف المدة التي تمر بين الذبح والاستعمال فاللحم الطازج لا يصلح للاستعمال فاللحم الطازج لا يصلح للإستعمال مباشرة إذ أنه يجمد عند طهو. وقد جرى العمل للحصول على لحوم جيدة في الطهو ألا تستعمل اللحوم إلا التي مر عليها يومين أو ثلاثة أو أكثر من ذلك بعد ذبحها.

وما يقال عن اللحوم يقال كذلك عن الطيور .

أما الأسماك فيمكن الاحتفاظ بها طازجة لبضعة أيام . وذلك عن طريق التثليج الآلي وهو الصناعي أو بدفن الأسماك في الثلج العادي بشرط ألا تتغير درجة الرطوبة لأنه في حالة أي تغير يعرض السمك للتلف السريع وانبعاث رائحة كريهة منه شبه رائحة النوشادر ناتجة من تحوله من الحالة الطبيعية إلى حالة التلف . ولا يمكن بعد ذلك إصلاحه بأية وسيلة كانت . وقد يحدث هذا بصفة سريعة في الأسماك الرقيقة مثال سمك موسى والرعاد والترسي، لكثرة مادة الفسفور الموجودة بهذه الأنواع.

وقد تكون طرق حفظ اللحوم هي نفس الطرق التي تحفظ بها الأسماك ذلك أن التثليج الآلي أو الصناعي هو المتبع.

وتحفظ الأسماك بطرق أخرى، بقصد حفظها لمدة طويلة، منها التمليح البسيط مثال الأنشوجة والفسيخ والسردين . ومنها التمليح مع التدخين مثال الرنجة أو التجفيف مع التمليح أو بدونه مثال البكلاه وغيره ومنها الحفظ بواسطة التعليب أي تسويته قليلاً مع وضعه داخل علب معدنيه معقمه في الزيت ووضعه في الخل داخل

العلب كذلك بدون توابل مثل سمك السلمون والسردين والتونة والجمبري الخ.... أو بتسويته ووضعه في الخل داخل العلب كذلك بدون توابل مثل سمك الثعبان وغيره.

ويعد التتبيل كذلك وسيلة من وسائل حفظ أسماك البحار والمياه العذبة.

ويلاحظ في استعمال الأسماك المحفوظة في علب ألا تكون العلبة منتفخة الغطاء . فانتفاخ الغطاء دليل على وجود غازات منتشرة داخل العلبة نتيجة لفساد محتوياتها ويجب إلقائها فوراً وعدم استعمالها . بيد أن الأسماك البحرية التي تحفظ في الخل يجوز أن تكون منتفخة الغطاء دون أن يكون هذا دليل على فساد ما بداخلها .

ويجوز حفظ الزبد واللبن في المطبخ كما يجوز حفظها في مخزن المأكولات . فبالنسبة ل طريقة حفظ الزبد هي الطريقة المعروفة والمتبعة في منازلنا بتحويله إلى مسلى . وذلك بغليه على النار مع تصفيته بمنخل أو شاشة حتى ينقى من الرواسب الموجودة به. وهذه الطريقة تضمن حفظه لمدة سنة أو أكثر.

أما بالنسبة لحفظ اللبن فيكون ذلك بوضعه في الثلاجات الكهربية في واحد درجة أو ببسترته وذلك بتسخينه ببطء في درجة ستين في إناء مغلق، وهكذا يمكن حفظه لمدة ٣ أو ٤ أيام . أما بطريقة التجفيف فيمكن حفظ اللبن مدة ٣ أو٤ أشهر وذلك بتسخينه في ١٠٥ درجة .

ويلاحظ أن على اللبن ضروري كافة الأحوال ل قتل ميكروبات الأمراض الخطرة مثال السل وغيره.

أما الخضروات فيمكن حفظها إما بواسطة تجفيفها أو بتجميدها بواسطة تجفيفها أو بتجميدها بواسطة التثليج سواء وهي طازجة أم مطبوخة أو داخل معلبات.

أما الفاكهة فإنه بالنسبة لكمية المياه الكثيرة التي تحتوي عليها فهي تفسد بسهولة وفي وقت قصير، ولحفظها يتعين جمعها قبل أن تنضج نهائياً بقليل. وبذلك تغليفها وتصديرها.

ويعضها يحفظ بواسطة وضعها في مكان جاف دون أن تتعرض لتيار هوائي قوى الضوء في هذا المكان مظلماً وألا توضع على أجسام صلبة، فيوضع تحتها قش مثلاً.

وقد يحفظ البعض في ثلاجات كهربائية في درجة تزيد قليلاً عن الصفر.

وثمة أنواع أخرى لحفظ الفاكهة تكون بتعليبها إما طازجة كأنواع الخشاف (الكمبوت) أو مطبوخة بإضافة بعض السكر إليها كأنواع المربات.

وأخيراً يمكن حفظ بعض أنواع الفاكهة بالتجفيف مثال الزبيب والقراصيا وقمر الدين التي نحصل عليها من العنب والبرقوق والمشمش الخ.... وهذه الأخيرة وسائر المعلبات تخزن عادة في مخزن المأكولات.

وأهم شيء في أمين مخزن المأكولات هو تنسيقه ما يحتويه المخزن من مواد وحفظها على الأرفف بالطريقة السليمة فيخصص جانب من الأرفف للمعلبات، جزء منها للمعلبات التي تحتوي على اللحوم والأسماك والخضروات المحفوظة وغيرها، وجزء آخر للمعلبات التي تحتوي على الفواكه المحفوظة والمربيات بأنواعها.

ويراعى دائماً في حفظ هذه المعلبات قاعدة (First in first out) حتى لا تخزن بعض هذه المعلبات مدة طويلة ويترتب على ذلك انتفاخها وبالتالي تلفها . وبهذه المناسبة يتعين على أمين مخزن المأكولات من وقت لآخر الكشف على هذه المعلبات ويستبعد المنتفخ منها حتى لا يصبح عرضه للتفتيش الصحي والمساءلة القانونية.

كذلك يراعى (عمل كارت الصنف) أي الكارت الخاص بكل صنف يقيد فيه أولاً بأول الوارد والتصرف بالتواريخ كذلك السعر والنقطة الحدية التي إذا وصل للصرف عندها أمين المخزن بطلب دفعة جديدة للصنف. ويعلق هذا الكارت في الخانة المجودة بها الصنف في لسهولة الرجوع إليها لمعرفة الرصيد الموجود.

ويقوم أمين مخزن المأكولات يومياً بتحرير حساب الاستهلاك ما يطلق عليه لفظ (Feuille decnomat) يقيد فيه الوارد والمنصرف يومياً، وبناء على البيانات الواردة به يقوم قسم الحسابات بعمل حساب التكلفة للوجبات يوماً بيوم .

ويحتوي القسم كذلك على بعض الخانات المعدنية المصنوعة من الزنك لحفظ الدقيق والأرز والسكر والبقول بمختلف أنواعها .

كما توجد بعض الحوامل الخشبية لتوضع عليها جوالات البطاطس التي تخزن عند الضرورة ويمكن كذلك تخزين بعض الغلال والحبوب لمدة طويلة إذا وضعت في أماكن كثيرة التهوية بعيدة عن الرطوبة أو الحرارة المرتفعة مع تقليبها من وقت لآخر.

ويضم القسم كذلك بعض الثلاجات الكبيرة لتخزين أنواع الزبد والجبن وحفظ الألبان وغيرها.

وأحياناً يضم هذا القسم مكاناً خاصاً بالمواد الدهنية كالزيوت والمواد السائلة القابلة للاشتعال مثال الكيروسين والبنزين والسبيرتو وغيرها على أن تحفظ في مكان أمين.

وحسب حجم الفندق يسأل عن مخزن المأكولات أمين المخزن ويعاونه مساعد أو أكثر وبعض العمال .

ويشترط في أمين مخزن المأكولات:

- أن يكون أميناً مستقيماً، خبيراً بشئون الشراء وعلى معرفة جيدة بأنواع السلع الإستهلاكيه ومواسم إنتاجها وقيمتها الغذائية، الخ...

- أن يكون حاصلاً على مؤهل تجاري أو على الأقل تكون له معرفة بأصول المحاسبة وإمساك الدفاتر.

- أن يكون معرفة بتخزين المواد الغذائية وطرق حفظها.

واجبات أمين مخزن المأكولات:

- يسأل أمين مخزن المأكولات كأي أمين مخزن آخر عن تنفيذ لائحة المخازن التي يضعها الفندق أو الشركة التي يتبعها الفندق.
- يقوم بتنظيم مواعيد القسم وتحديد مواعيد توزيع البضائع اللازمة لكل قسم من أقسام الفندق.
- يقوم بتخزين كل صنف في المكان الملائم له، فيوضع مثلاً الأرز والبقول والدقيق والسكر في أدراج من المعدن كما يوضع الجبن والزبد في الثلاجات وهكذا.
- يقوم بطلب المواد الإستهلاكية التي يقدم له رئيس المطبخ قائمة بها موقعاً عليها من مدير الفندق بالتصديق، من الموارد الذي تم التعاقد معه.

- يقوم بعمل كشوفات لكل من الأصناف المخزونة يبين فيها الوارد والمنصرف والرصيد وتاريخ كل حركة ثم تقيد هذه البيانات في دفتر أستاذ البضائع. كما

يقوم بتحرير حساب الإستهلاك اليومي ويقدمه إلى قسم الحسابات لعمل حساب التكلفة.

- يقوم بزيارة الأسواق ليحاط علماً بحالة السوق وتقلبات الأسعار والاحتياط لها.

عامل مخزن المأكولات:

أما من حيث عامل مخزن المأكولات فلا يشترط فيه اشتراطات معينة غير تلك التي يطلب توافرها في عامل مخزن المهمات أو مخزن الخمور وهو أن يكون قوى البنية سليم الجسم خالياً من الأمراض الجلدية والمعدية .

وأما من حيث واجباته ومسئولياته فهو أن يقوم بصفة عامة بفتح الصناديق وإخراج البضائع منها واستبعاد التالف ورص السليم منها على الأرفف المخصصة لها. وكذلك وضع ما يرد إلى المخزن من بضائع في الأماكن المخصصة للتخزين مثال جوالات الأرز أو الدقيق أو البطاطس إلخ..... بعد وزنها واستلامها وهكذا.

وأخيراً يقوم بنظافة المخزن وتنفيذ كل ما يأمره أمين المخزن.

وقبل أن نختتم هذا الباب بشأن التخزين نرى لزاماً علينا أن نذكر هنا على الأقل القواعد العامة التي تتطلبها لائحة المخازن التي تضعها الشركات الفندقية لمخازن ف فنادقها أياً كان نوعها بغض النظر عن طبيعة المواد الموجودة بها.

قواعد التخزين العامة

- لا يجوز أن يتم استلام أو صرف أي صنف إلا عن طريق المخازن .
- تحتفظ المخازن بالحد المناسب من المواد المخزونة الصالحة للإستعمال.
- يكون للشركة أو الفندق مخزن رئيسي أو أكثر ومخازن فرعية حسب احتياجات العمل وتنظيم عهد المخازن الفرعية على أساس طريقة العهدة المستديمة فتحدد أرصدة أصناف هذه العهد في ضوء معدلات الصرف الفعلية في السنة المالية السابقة ويكمل النقص في هذه الأرصدة حسب الحاجة.
- تكون المخازن مستقلة محاسبياً عن الوحدات التي تستخدم أصنافها .
- يكون لكل مخزن أو أكثر أمين حسب حاجة العمل يتولى مسئولية الإشراف على تخزين الأصناف والمهمات التي بعهدته وترتيبها وصرفها.

- لا يجوز فتح أي مخزن بدون حضور أمين المخزن ومع ذلك يجوز عند الاقتضاء إجراء الفتح بمعرفة وتحت مسئولية لجنة تدون إجراءاتها في محضر ويعرض على المدير المسئول وكذا بالنسبة للأصناف المشونة في العراء فلا يجوز الصرف منها إلا بحضور صاحب العهدة أو مندوبه أو بمعرفة لجنة إذا اقتضى الأمر.
- لا يجوز أن تحتفظ المخازن بأصناف لا تخص الشركة أو الفندق إلا بإذن خاص من المدير المسئول وفي هذه الحالة يجب إثبات ذلك بسجل خاص.
- تتخذ الضمانات الكافية من تأمين ووقاية وأمن لجميع مخازن الشركة أو الفنادق وأمناء المخازن .
- عند تعيين أو فصل أو نقل أمناء المخازن أو قيامهم بإجازتهم السنوية يندب أحد من العاملين بالإدارة المالية لمراجعة عملية التسليم والتسليم بين صاحب العهدة ومن يحل محله وتوقيع المحاضر الخاصة بذلك بالإشتراك مع أمناء المخازن المختصين .
- إذا توفي أمين المخزن يعهد إلى لجنة تشكيل لهذا الغرض للقيام بجرد عهدة المتوفى ومطابقتها على سجلات العهدة وحصر ما بها من عجز وزياة.
- لا يجوز لأمناء المخازن بأي حال أ ن ينيبوا غيرهم في أي عمل من أعمالهم دون الحصول على ترخيص كتابي بذلك من المدير المسئول ومع صدور مثل هذا الترخيص فإن أمين المخزن يظل مسؤلاً مسئولية كاملة عما بعهدته.
- للمخازن أن تمسك سجل خاص للطلبات الجاري تنفيذها يشمل القيد به تاريخ طلب الشعراء والكمية المطلوب شراؤها وتاريخ أمر النوريد ويراجع هذا السجل دورياً لمتابعة التنفيذ.

الباب الرابع

الصرف

كلامنا في الصرف لن يحتاج إلى تفصيل طويل، ذلك أن الصرف يتم عادة بالنسبة لأي صنف وفي أي قسم من أقسام الفندق وفقاً للقاعدة العامة من القواعد التي يقوم عليها التنظيم الفندقي، التي تقول " Rien sans bon " ومعناها (لا شيء بدون بون) أي أنه لا يجب أن يصرف أي شيء من أي قسم، مهما كانت ضآلة هذا الشيء، إلا بموجب إذن صرف، يطلق عليه عرفا(البون أو الشيك).

ولما كان البون هو عصب هذه الدراسة . لذلك نرى لزاماً علينا أن نتناوله بالبحث فيما يلي :

البون:

لا يخفى أن الكلام في البون يدخل في اختصاص المحاسبة الفندقية، إلا أننا ـ كما ذكرنا ـ سوف نناقشه هنا بإعتباره أساس الصرف في جميع أقسام الفندق بصفة عامة والمطبخ بصفة خاصة.

وإن استعمال البون وطريقة طبعه قد تختلف باختلاف نوع الإدارة والنظام المحاسبي الذي يتبعه الفندق سواء أكان هذا النظام آلياً أم يدوياً .

أهمية البون: ويجب ألا يغرب عن بالنا دائماً أن البون ليس مجرد ورقة مكتوبة، إنما هو سند حسابي ذ و قيمة مالية على غاية من الأهمية كذلك يجب العناية به والمحافظة عليه من الضياع.

وفي حالة الضياع يحرر بون آخر جديد يكتب في أعلاه بخط واضح (بدل فاقد) " Dup licate "

وعادة تقوم أقسام المراجعة في بعض الفنادق بحفظ البونات لمدة شهر لإمكان الرجوع إليها عند الحاجة.

ونظراً لأهمية البون المالية يجب أن يصدر عن الشخص ذي أهلية والمقصود بالأهلية هنا هو صلاحية إصدار مثل هذه البونات، أي أن الشخص الذي يحرر البون يجب أن يكون هو المختص بكتابته.

طريقة إصدار البون: يجب الإهتمام بتحرير البون، فيراعى كتابة بوضوح، وأن يتضمن البيانات الإلزامية التالية :

١) رقم غرفة الزبون (إذا كان نزيلاً في الفندق) أو رقم المائدة (إذا كان رواد المطعم العابرين).

وفي حالة إذا كان يجلس على المائدة ليدل بذلك على طلبات الشخص الثاني، ولفظ (Ter) بالنسبة لطلبات الشخص الثالث.

٢) بيان الصنف المطلوب، ويكتب عدد الكميات المطلوبة بالحروف والأرقام.

٣) تاريخ اليوم (١):

٤) توقيع محرر البون.

وعادة يحرر البون من أصل صورة . الأصل يعطى للقسم الذي يسحب منه الصنف، والآخر يرسل لقسم المراجعة أو يبقى في دفتر محرر البون ليرسل الدفتر آخر اليوم أو عند انتهائه إلى قسم المراجعة .

ولما كان هذا القسم من الدراسة يتعلق بالمواد الغذائية بصفة خاصة، نرى أن يكون تحرير البونات في صالة المطعم أو المطعم وملحقاته من الأماكن التي تخدم فيها المواد الغذائية من واقع دفتر بونات مطبوع ومرقم الصفحات ومن ثلاث صور تحمل كل منها نفس الرقم يقوم الميتردوتيل أو رئيس الصف المسئول بتحريرها

---

(١) أذكر هنا أنني عاصرت بعض الفنادق في أوروبا إمعاناً في الرقابة الدقيقة، كانت تعتمد إلى وضع الساعة على البون أو أن تجعل البون الخاص بوجبة التي تخدم في الغرف من لونين أحدهما أخضر والثاني أحمر : الأول يستعمل للإفطار من الساعة السادسة إلى الساعة العاشرة صباحاً والثاني بعد العاشرة . والحكمة في ذلك هي مراجعة قطع الزبد التي تخدم منعاً للتلاعب . حيث أن الفندق كان يقدم ـ نظراً لبرودة الجو ـ ثلاث قطع كبيرة من الزبد لوجبة الإفطار ما بين السادسة والعاشرة أما الإفطار الذي كان يقدم بعد العاشرة تقدم فيه قطعتان فقط لقرب موعد الغذاء وهذا النظام يساعد في الرقابة الدقيقة على قطع الزبد المنصرفة .

فيسلم إحداها إلى السفرجي بسحب الطلب من المطبخ (إذا كان المطلوب صنف طعام) أو من الكهف (إذا كان الطلب المطلوب شراب)، والثانية تعطى إلى كاتب الفواتير ليعد فاتورةال الزبون على أساسها ولأخرى تبقى في دفتر رئيس الصف أو ترسل قسم المراجعة لمراجعتها .

ورغبة في تسهيل المراجعة، تقوم بعض الفنادق بطبع اسم القسم الذي يقوم بإصدار البون، مثال المطعم أو الجريل روم أو الأدوار أو الهول والشرفات الخ...

وأحياناً تعمد بعض الفنادق إلى استعمال بونات ملونة لسهولة المراجعة كأن يستعمل بون أخضر لوجبة الإفطار وبون أصفر لوجبة الغذاء وآخر أحمر لوجبة العشاء أو أن يخصص اللون للتميز بين الأقسام كأن يخصص لون الخدمة الأدوار ولون للمطعم ولون للهو ل والشرفات وهكذا.

ويلاحظ ضرورة استعمال البونات وفقاً لتسلسل ترقيمها فيستعمل دفتر البونات من ١ إلى ١٠٠ ثم إذا انتهى هذا الدفتر يستعمل الدفتر الذي يليه أي الذي يحمل الأرقام من ١٠١ إلى ٢٠٠ وهكذا.

كما يلاحظ أنه في حالة إجراء أي تعديل في مضمون البون يجب أن يتم هذا التعديل في الصورة كما في الأصل .

وإذا رغب الزبون في تغير الطبق المطلوب بطبق آخر فعلى المسئول أن يحرر له بون جديد يكتب فيه "en dlace ple" أي (بدلاً من ...) ليتم بموجبه إلغاء البون السابق.

وأخيراً يلاحظ عدم تحرير بون واحد يسحب به عدة أصناف من أماكن مختلفة، كأن يطلب في بون واحد صنف طعام وكأس ويسكي .

فالطعام يسحب من المطبخ والويسكي من القبو . وذلك لأن البون يبقى في القسم الذي سحب منه الطلب .

وظيفة البون : مما تقدم يبين لنا أن البون يساعد على القيام بالوظائف التالية:

١) عمل فاتورة الزبون.

٢) إبلاغ الطلبات إلى الأقسام المختلفة .

٣) مراجعة حركة البضائع المختلفة .

٤) تلافي وقوع أخطاء في تبليغ الطلبات ومنع الشكاوي .

٥) منع التلاعب، فقد سبق ذكرنا أنه لا يصرف شيء بدون بون وبالتالي إذا صرف فلا بد من دفع قيمته.

والصرف يتم كما ذكرنا باتباع قاعدة "ما دخل المخزن أولا يخرج أولا"

وبعد أن يتم الصرف من أحد المخازن مثال مخزن المهمات أو مخزن المأكولات وغيرها يقوم أمين المخزن بإنزال كمية البضاعة المسحوبة من الرصيد على الكارت الخاص بالصنف المسحوب منه بقيدها في خانة المنصرف مع ذكر الكمية والتاريخ.

ولآن ننتقل على الكلام عن المرحلة الخامسة وهي مرحلة الإعداد وهذه يقوم بها المطبخ لذلك سوف نخصص له الباب التالي.

الباب الخامس

المطبخ

المطبخ هو البوتقة التي تتصهر فيها المواد الغذائية مع إستغلال ما تحويه من قيم غذائية وبراز ما فيها من لذة لتحويلها إلى أطعمة سائغة تتفق وأذواق وشهية كل فرد، على أن تكون سهلة الهضم خفيفة على المعدة .

فالمطبخ، كما يقول البعض، هو مقطر الحياة ذلك أنه يمدنا بالعلاج الواقي والأفضل، إذا عليه تتوقف المحافظة على أعز ما نملك في هذه الحياة ألا وهي الصحة .

ولا يخفى أن الطهو يعد فناً من الفنون القديمة له مؤلفوه وله مراجعه التي لا تحصى . فهناك فن الطهو الكلاسيكي الفرنسي الذي اشتهر في أواخر القرن الثامن عشر وعم القارة الأوربية ومنها إلى باقي أنحاء المعمورة، ثم تلاه فن الطهو الكلاسيكي الحديث وأخيراً فن الطهو الحديث.

ولم يتطور المطبخ في الفنادق إلا بعد أن تطور في القصور الكبيرة بزمن بعيد.

فدور المطبخ كان في القرون الماضية مختلفاً كل الاختلاف عنه في هذا القرن، إذ قديماً كان رئيس المطبخ هو أن يقدم أفخر أنواع الأطعمة دون أي اعتبار أو نظر إلى التكاليف المادية، ففي القصور العظيمة كان الطهاة يتنافسون على تقديم أفخر ألوان الأطعمة وأكثرها تكلفة .

أما في الفنادق فكان فن الطهو يسير حثيثاً مع تطور الفندق نفسه. ففي القديم كانت الفنادق لا تقدم الأطعمة الممتازة لأن الأغنياء وعلية القوم كانوا إذا أجبرتهم الظروف على المبيت في تلك الفنادق (ونسميها هنا فنادق تجاوزاً لأنها كانت في ذلك الوقت عبارة عن خانات فقط) كانوا يصحبون معهم في أسفارهم طهاتهم الخصوصيين. ولما تطورت الفنادق وانتقلت إلى المدن وأصبحت تحمل أسماء القصور كان عليها أن تقدم نفس الأطعمة التي تقدم في القصور كما تقدم لنزلائها كذلك

الفراش الرياش الخاصة بأصحاب القصور . فكان الأثرياء الذين يؤمونها لا يترددون في دفع أعلى الأسعار بها.

ودور المطبخ في العصر الحديث تغير تماماً عما كان عليه في الماضي .

فأسعار السلع منذ الحرب الأخير آخذة في الصعود بصفة مطردة لا تتناسب البتة مع سعر البيع مما ترتب عليه عدم تمكن المحال العامة من تغطية مصروفاتها العمومية بالنسبة للمأكولات . هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن عنصر المنافسة الحرة وقانون العرض والطلب يؤثران بدورهما في أسعار الوجبات، رغم وجود التسعيرة الرسمية في الوقت الحاضر. فكل فندق أو مطعم يريد أن يحتفظ بأكثر عدد من الرواد ومن الزبن المعتادين، الأمر الذي يلزم كل منها تحقيقاً لهذا الغرض، بتقديم أشهر أنواع الأطعمة وبأحسن الأسعار، وبطبيعة الحال دون أن يتعرض المحل لأية خسارة مادية .

فالمطبخ يعد الأطعمة بطهوها ثم تقدم هذه الأطعمة للزبون في المطعم. وعليه فالمطبخ والمطعم يعملان متعاونين تعاوناً وثيقاً مع بعضهما البعض، ومن العسير أن يعيش أحدهما بدون الآخر . فالمطعم هو لذي يبيع المأكولات التي يصنعها المطبخ، فبدون المطعم لا يستطيع المطبخ أن يصرف مأكولاته بالتالي لا حياة للمطعم إذا كانت المأكولات التي يقدمها والمصنوعة في المطبخ رديئة .

نريد أن نصل بذلك إلى ضرورة التعاون التام بين هذين القسمين من أقسام الفندق السياحي و إلا سببا كارثة للمنشأة .

ومن أمثلة التعاون بين المطبخ والمطعم هو معرفة رغبات المعتادين من الزبائن بواسطة مدير المطعم حسب الكارت وكان الإقبال شديداً على أحد الأصناف حتى يوشك على النفاذ، تعين على رئيس المطبخ إخطار المتردوتيل فوراً بذلك ليخطر الزبون عند طلبه ذلك الصنف بنفاذه لكي يتلافى المتردوتيل مناقشات غير سارة مع الزبون بسبب انتظاره ثم الرد عليه بالنفي .

والآن نبدأ هذا الباب بكلامنا عن المطبخ، والكلام في المطبخ يحتاج إلى مؤلفات ضخمة، حيث أن علم الأغذية من العلوم القديمة البالغة في القدم، قدم الإنسان لا يستطيع العيش بدون طعام .

وليس من السهل الإلمام في هذا الباب بكل ما يتعلق بالمطبخ . فالدراسة العميقة للمطبخ يمكن الرجوع إليها في المؤلفات المتخصصة . ونحمد الله على أنا المكتبة العربية ليست فقيرة في هذا المجال . وقد سبق أن تعاونت مع الشيف فإنسان مارى في تأليف كتاب " أصول فن الطبخ " يمكن لكل مبتدئ الرجوع إليه ليجد فيه ما يشجع حاجته . ثم تلا ذلك مؤلفات أخرى، كما لا يخفى أنه صدرت كذلك قبلنا مؤلفات أخرى متخصصة .

لذلك سوف نقصر دراستنا هنا عن المطبخ على إعطاء فكرة سريعة وشاملة بقدر الإمكان يفيد منها الدارس لإدارة الفنادق، وحتى يصدر مؤلفنا هذا وافيا بالغرض المنشود .

ودراستنا للمطبخ سوف تنقسم إلى مقدمة تاريخية عن نشأة فن الطهو ثم نتكلم عن تكوين المطبخ نفسه ثم عن العاملين فيه مع ذكر واجباتهم ومسؤولياتهم وأخيراً فكرة سريعة عن أصول فن الطهو .

وعليه سوف نقسم هذا الباب إلى فصول التالية :

المبحث الأول : نشأة فن الطهو

المبحث الثاني : أقسام المطبخ

المبحث الثالث : العاملون في المطبخ

المبحث الرابع : نظافة المطبخ

المبحث الخامس : أصول من الطهو

❖❖❖

المبحث الأول: نشأة في الطهو

لا نستطيع أن نعرف على وجه التحديد متى بدأ الإنسان يعرف فن الطهو ولكن من المؤكد أن هذا الفن بدأ يوم اكتشف الإنسان النار، لأننا نعرف أنه لا يمكن طهو أي طعام بدون نار.

فالإنسان الأول كان يأكل ما يصطاده من حيوان وأسماك نيئاً أو بتعريضه لحرارة الشمس وكان يلتمس الدفء في النوم على القش من العشب الجاف. وفي أحد الأيام بينما هو يصنع أسلحته من أخشاب أو حجارة بطريقة حكها ببعضها البعض لاحظ تطاير الشرر منها . وقد انتقل هذا الشرر إلى العشب الجاف فأحرقه واحترق كل شيء في المغارة . وكان بالمغارة بعض الصيد من الحيوان والأسماك أحرقتها النيران . فحاول أكلها وهنا اكتشف أن طعمها مشوية أفضل بكثير من طعمها نيئة.

وعليه فقد كان اكتشاف النار هو أهم مرحلة في نشأة فن الطهو . وقد تطور تاريخ فن الطهو وكان يسير في خط متواز مع تطور فن الحياة البشرية .

ونحن لا نريد هنا الخوض في سرد تاريخ تطور الحضارة البشرية فقد رأينا أن اكتشاف الإنسان للنار وهو يعيش في عصره الحجري قد ساعد على شواء اللحوم والأسماك وعمل الشوربة من بهريز هذه اللحوم .

وبعد ما انتقل هذا الإنسان إلى مرحلة أخرى من التطور وهي مرحلة الزراعة ةالإستقرار بدأ يستعمل الحبوب في أكله وأكل حيوانه الذي استأنس . وأهم اكتشاف في هذه المرحلة هو الخبز.

فصناعة الخبز اختلفت من مكان إلى مكان حسب محصوله ففي بعض الجهات كان يصنع الخبز من القمح وفي البعض من الشعير وفي البعض الآخر من الأذرة. وقد عاصر اختراع الخبز صناعة الخمور من بعض هذه الحبوب وهذا ما تشهد عليه الآثار المصرية والإغريقية والرومانية وغيرها من الحضارات القديمة.

وفي العصور القديمة الإغريقية والرومانية بالذات ،كان طعام الفقير هو الخبز والفجل والنبيذ ، أما بالنسبة للأثرياء فكان الوضع يختلف تمام الاختلاف ،

فكانت العائلات الثرية الكبيرة عندما تقيم إحدى الولائم تستعين بأحد الطهارة . وكان الطهو في ذلك الوقت القديم بعد من المهن الحرة، فكان الطاه متجر لا يعمل عند الأسرة التي تطلبه لإقامة وليمة معينة فيذهب إليها حاملاً معداته وأدواته معه ثم بعد انتهاء الوليمة يعود إلى بيته في انتظار طلب آخر .

أما في عصر الإمبراطوريات الكبيرة الإغريقية والرومانية، كانت كل أسرة ذات حسب ونسب تحتفظ لنفسها برئيس طهاة جيد تعاونيه فرقة من المساعدين في المطبخ ومعهم الخباز الذي يتولى عمل الخبز وكذلك من يقوم بعمل الحلوى، وعلاوة على ذلك من يقوم بتنظيم أعمال الولائم و المصروفات الخاصة بها .

وهكذا نرى أن التخصص في أعمال المطبخ والخدمة (أي تنظيم الحفلات الولائم) نشأ في وقت واحد في أحضان القصور الإمبراطورية والعائلات الكبيرة للثرية .

ويلاحظ أن الوصول إلى هذه المراحل تم بعد تدرج في التطور فكان اليونان في أول الأمر يعتبرون أن تناول الطعام على الموائد يعد من الأشياء المقدسة فكانوا يتمتمون ببعض الدعوات قبل الطعام وكان كل إنسان يأخذ نصيبه من الطعام و كأساً من الشراب كما كان يمتنع على السيدات الجلوس مع الرجال على مثل هذه الولائم . باستثناء ربة البيت التي تحضر الوليمة كضيفة شرف . وهذا ما تحدثنا عنه أناشيد للشاعر اليوناني القديم هوميروس صاحب الألياذة والأوديسة، بالنسبة لهيلانة في مملكة مينيلاوس.

بيد أن الأمر تطور فيما بعد فزادت كمية الشراب بالنسبة للضيوف ولعبت الكؤوس بالرؤس وسمح للسيدات بالجلوس مع الرجال فاختلط الحابل مع التابل في مثل هذه الولائم . التي كانت تقام في العادة بمناسبة الانتصارات الحربية أو تنصيب أحد الملوك.

الذي يهمنا من هذه الدراسة هو تتبع الطعام وكيف تطور . فنقول إن الرومان كان لهم قصب السبق في هذا المجال فكانوا أول من استعمل المقبلات (Hors d Oauvires) في ولائمهم . وكانت تلك المقبلات تتكون في العادة من بعض الزيتون والسمك وإحدى الصلصات الحريفة، ومن ثم يقدم الطعام الرئيسي المكون من عدة

أطباق متنوعة . وبعد الطعام تقدم لهم الوليمة الثانية وهي عبارة عن الفاكهة وبعض المكسرات التي تساعد على العطش وهذا لأن الإغريق والرومان على حد سواء كان من عاداتهم بعد الانتهاء من العشاء أن يتوجهون أنفسهم بالزهور ثم يعمدون إلى الشرب نخب تنصيب الملك – كما ذكرنا – أو احتفالاً بالنصر الذي أحرزته الجيوش.

وفي العصور الوسطى كانت مائدة الطبقات الكبيرة تتسم بطابعين . فمائدة رجال الدين كانت تتسم بالبساطة المطلقة عكس مائدة أرباب القصور والفرسان التي كانت تمتاز بأغلى أصناف الطعام وتعدد الأطباق.

وتمتاز العصور الوسطى بزيادة أطباق جديدة إلى الولائم و تحسين مذاقها والفضل في ذلك يرجع إلى ما كان يصل إلى الغرب من توابل وعطارة الشرق . فقد عرف الغرب الزعفران والجنزبيل والقرفة والفلفل وجوزه الطيب والصلصات الحريفة . كما عرفت العصور الوسطى ظهور العجائن التي نقلت كذلك عن الشرق الأقصى وعلى وجه التحديد من الصين . فكان للعرب الفضل في نقل عاداتهم إلى الغرب وتطوير وتهذيب فن المائدة .

وهكذا نستطيع أن نقول بحق المائدة بأن هذه الحقبة من الزمن هي التي جعلت المطبخ يتحرك متخذاً خطواته الأولى نحو تكوين فن التغذية الذي تدعم وانتشر باعه في العصور التالية.

ومن الملاحظ أن النظام المائدة لم يستقر على حال واحد خلال فترة العصور الوسطى الطويلة فكانت في بداية هذه الفترة وفي عصر الملك شارلمان بالذات تتسم بالتواضع وقلة عدد الأصناف مع مذاقها اللذيذ وكذلك قللت كميات الخمور، إلا أن هذه الحال ما لبث أن عادت مرة أخرى في عهد جوان الثاني عشر في أفينيون وشارل الخامس ملك فرنسا، ليتم التنافس في مثال هذه الولائم بتقديم أكبر كميات ممكنة من اللحوم والطيور والفاكهة والخمور. بل كان يزاد على ذلك أن يقدم للضيوف بعض الهدايا الثمينة كالمجوهرات والأقمشة حتى الخيول والكلاب.

وبطبيعة الحال كان لظهور السكر بعد القرن الثالث عشر وفي عصر النهضة بالذات أن زادت وتطورت صناعة الحلوى وظهر بالتالي بعض الحلوانيين المبرزين في

هذه الصناعة، كانوا هم عمادها، فكانوا بفضل الإمكانيات المتاحة يبدعون فيما يقدمون من أصناف فخلاف العجائن المعروفة لنا الآن كانوا يصنعون نماذج تمثيل القصور والجبال والمناظر الريفية الطبيعية .

وفي عهد النهضة بدأت تتبدل الحال فإنه برغم احتفاظ الولائم بالكميات الضخمة إلا أن الحجم بدأ يتناوله التهذيب والانسجام . وبعد القرن الرابع عشر رأينا أن قائمة الطعام كانت تبدأ بالمأكولات الخفيفة (مثل الحلوى والفاكهة والفرنيات والبيض) ثم يتبع ذلك الأطباق الثقيلة مثال السمك واللحوم المحمرة وطيور الصيد ثم تنتهي بالفاكهة والليكير. وكما ذكرنا إن هذه الأطباق كانت ما تزال تتسم بضخامة الكمية أي أن كل صنف من الأصناف المذكورة كان يقدم منه حوالي أربعة أنواع . ولكن المهم الذي أردنا أن تشير إليه هنا هو ظهور الإحساس بوجود نظام يحكم المائدة ويجعلها منسقة القائمة .

وبالانتقال من القرن الرابع عشر إلى القرن الخامس عشر نجد أن المائدة ما زالت تحتفظ بنفس الذوق ونفس النظام . وكانت هذه الفترة تسمى العصر الذهبي بالنسبة للمطبخ الإيطالي الذي فاقت شهرته ثم انتقلت هذه الشهرة إلى باريس ليظهر المطبخ الفرنسي ويتغلب على من سواه ويصبح أشهر مطبخ في العالم . وترتب على ذلك شهرة الطهاة أنفسهم . فعندما كان القصر يقيم وليمة كبرى كان كل اعتماده ينصب على شخصين رئيس الطهاة في إعداد وتزويق المائدة وأطباق الطعام ومهندس ديكور القصر لعمل زينة الصالة .

والملاحظ في القرن الخامس عشر هو ظهور استعمال الشوكة . أما عن طريقة الطعام فكانت الفضلات تلتقي تحت المائدة لأن الضيف كان يقدم له طبق واحد يتناول فيه كل أصناف الطعام .

وفي القرن السادس عشر زاد عدد الطهاة المبرزين في التغذية، ليس فحسب بل زاد اهتمام الحكام أنفسهم هبه وبعض كبار رجال المجتمع . فنرى أن لويس الثالث عشر كان يفخر بأنه يعد ماهرا في فن الطهو وأنه يعرف في طهو البيض وحده مائة طريقة .

وكذلك الملك لويس الخامس عشر كان يفخر بمعرفته صنع أنواع كثيرة من عجائن الحلوى وأنه ابتكر نوع جديد من الخبز أطلق عليه اسمه.

وكثير من رجال البلاط والكرادلة ورجال المال و الاقتصاد نحو الملك وساهموا في تطوير فن التغذية وفيما يلي لضرب بعض الأمثلة، على ذلك.

هناك الحساء والدجاج الذي يطهى بالطريقة المسماة (a la Reine) هو ابتكار الملكة ماريا ليزينسكا .

الكستليته الضاني وقليه الدجاج المطهرة على طريقة (en belie vue) هو من وحي السيدة بمبادور.

وصلصة البشامل (Bechamelle) هي من ابتكار رجل المال الكبير بشامل .

وصلصة المايونيز مشتقة من اسم ماهون، وماهون هذا هو اسم المدينة التي كان الكاردينال ريشيليو يتخذ منها مركزاً له، وفيها ابتكر هذه الصلصة المشهورة .

وهكذا اتسم هذا العصر بدخول أصناف طعام كثيرة وبعض الصلصات الجديدة إلى فن الطهو، ليس فحسب بل تنوعت طرق طهو الصنف الواحد مثل طهو البازلاء، هذا علاوة على ظهور ثروة كبيرة من المنتجات الشرقية الأمريكية كما عمم استعمال القهوة والشاي والشيكولاته.

ثم أتى القرن السابع عشر وهو يعتبر عصراً مظلماً بالنسبة لفن الطهو حيث قامت الثورة الفرنسية ضد الملوك بصفة خاصة والارستقراطية بصفة عامة فكانت حرباً على البذخ والتبذير. وبالتالي انتهى عصر الموائد الولائم الكبيرة . حتى بعد عودة الامبريالية يتولى نابليون الحكم فإن طعامه كان متواضعاً يتسم بالطابع السكري، وكانت الوجبة – نظراً لضيق وقته – لا تستمر أكثر من ربع ساعة، وحتى أثناء جلوسه على المائدة لم يكن يعبأ بنوع الطعام بل كان وقته يضيع في مناقشة آمور الدولة وسماع تعليقات الجرائد .

كان من آثار الثورة الفرنسية أن زادت حرية التنقلات وحرية التجارة تطبيقاً لمبدأ الثورة القائل (paissy fouirs) فاختفت الموائد الأستقراطية أو كادت ولكن

ظهرت طبقة أخرى من المنتجين، رجال التجارة والمال والصناعة فانتقلت فخامة المائدة من القصور أم المتصلة بالخانات التي تؤمها عائلات ثرية من كافة أنحاء العالم .

هكذا اتسم حال الطعام في القرن الثامن عشر إذا أخذ شكلاً يكاد يكون ثابتاً هو المعروف لدينا الآن . فهو يمتاز بجودة الصنع وحسن الشكل ولذة الطعم علاوة على ترتيب الأطباق . كانت الوجبة تبدأ بالمقبلات ثم الشورب فالسمك فالخضروات ثم تتبعها المحمرات وتختم بالحلوى . وأخذت الأصناف تطهى بطريقة فنية اكتسبت مع الوقت والخبرة الطويلة سمعة تقليدية . ويلاحظ إلى جانب ذلك كانت تختار الخمور وكذلك الميترات المتخصصين في الخدمة لتقديم هذه الأصناف الجميلة بطريقة تتفق والذوق السليم .

ففن الطهو بذلك يعد فناً من الفنون القديمة له مؤلفوه وله مراجعة التي لا تحصى فهناك فن الطهو الكلاسيكي الفرنسي الذي انتشر في أواخر القرن الثامن عشر وعم القارة الأوروبية ومنها إلى باقي أنحاء المعمورة، ثم تلاه فن الطهو الكلاسيكي الحديث وأخيراً فن الطهو الحديث .

وفي العصر الحديث، السرعة نجد أن فن الطهو كغيره من الفنون يبحث عن الجديد في البساطة والجودة . ليس فحسب بل بدأ إنسان العصر الحديث لكثرة مشاغله أن يبحث عن الطعام الجاهز والسريع . ومع ذلك فإن المائدة المنسقة ذات الأصناف الشبيهة لن تختفي أبداً طالما أن هناك إنسان يعيش فهو دائماً يبحث عن الأكل الضروري لحياته وهو دائماً يبحث عن أي صنف جديد أو مجهول في سياحته ليتذوقه في لحظات استجمامه، من إجهاد الحياة الحديثة المضرية القلقة .

وعلى ذلك نقول إن فن الطهو يعمل على تنمية الدخل القومي لاتصاله بأكثر من مجال فهو يتصل بالزراعة والصناعة والتجارة والسياحة.

فعلى العاملين في قسمي المطبخ والمطعم، لخدمة ملايين السائحين الذين يفدون إلى البلاد ، أن يتعاونوا معاً تعاوناً صادقاً في إشباع رغباتهم تحقيقاً لصالح الوطن .

المبحث الثاني : أقسام المطبخ

ذكرنا أن المطبخ هو المكان الذي تعد فيه المواد الغذائية لتقدم بعد ذلك في المطعم للزبائن .

وقبل أن نتكلم عن أقسام المطبخ نبدأ بالكلام عن دور المطبخ في العصر الحديث.

دور المطبخ في العصر الحديث :

كان دور المطبخ في العصور الماضية مختلفاً عنه في العصر الحديث . فقد كان هم رئيس المطبخ هو أن يقدم أفخر الأطعمة دون أي اعتبار أو اعتبار أو نظر للتكاليف المادية . ففي القصور العظيمة كان الطهاة يتنافسون على تقديم أفخر ألوان الأطعمة وأكثرها تكلفة .

أما في الفنادق فكان فن الطهو يسير حثيثاً مع تطور الفندق نفسه. ففي القديم كانت مطابخ الفنادق لا تقدم الأطعمة الممتازة لأن الأغنياء كانوا يصبحون معهم في أسفارهم طهاتهم الخصوصيين .

ولما تطورت الفنادق وانتقلت إلى المدن وأصبحت تحمل أسماء القصور كان عليها أن تقدم نفس الأطعمة التي كانت تليق باسمها ، كما كانت تقدم لنزلائها الفراش والوثير والرياش الفاخرة الخاصة بالقصور . فكان يؤمها الأغنياء وكانوا لا يترددون فيها في دفع أغلى الأسعار .

فدور المطبخ في العصر الحديث تغير تماماً عما كان عليه في الماضي وذلك لأسباب اقتصادية ،فأسعار السلع منذ الحرب الأخير وهي آخذة في الصعود بصفة مطرودة لا تتناسب البتة مع سعر البيع مما ترتب عليه عدم تمكين المحال العامة من تغطية مصروفاتها العمومية بالنسبة للمأكولات . هذا من ناحية ومن ناحية أخرى فإن عصر المنافسة الحرة وقانون العرض

والطلب يؤثران بدورهما في أسعار الوجبات، رغم وجود التسعيرة الرسمية في الوقت الحاضر، فكل مطعم أو فندق يريد أن يحتفظ بأكبر عدد من الرواد ومن

الزبائن المعتادين، الأمر الذي يلزم كل منها ، تحقيقاً لهذا الغرض بتقديم أشهر أنواع الأطعمة المحل لأية خسارة مادية .

فهذه النظرة الحديثة للمطبخ تتطلب من الطهاة بصفة عامة ومن رئيس المطبخ بصفة خاصة دراية ومعرفة واسعة ليس في أصول فن الطهو فحسب، بل كذلك في طريقة عمل قوائم الطعام واحتساب أسعار التكلفة واستعمال البضائع استعمالاً صحيحاً وأن يكون ملماً بتطور أسعار جميع المأكولات وتقلبها في السوق إلخ .....

والمطبخ الحديث يتفاعل ويتطور مع الزبون نفسه . فزبون اليوم خلافاً لما كان عليه زبون الأمس، لا يهمه أن يجلس في مطعم أو فندق فاخر، بقدر ما يهمه أن يأكل وجبة شهية وصحية وألا يتأخر الخدم في تقديمها له . فيجب على المسئولين مراعاة أن تقدم بطريقة مقبولة وجذابة وأن تخدم بسرعة وهي ساخنة.

وهكذا يتعين على رئيس المطبخ أن يبحث دائماً عن بضائع من الأصناف الجيدة وليس من الضروري أن تكون غالية الثمن أو أن تكون نادرة الوجود، إنما المهم أن تكون طازجة وصحية أي غير تالفة .

ولضمان نجاح المحل يجب اختيار طهاة المطبخ من ذوي الخبرة الواسعة في فن الطهو المقدرين للمسئولية حتى يستعملوا الخامات التي توضع تحت تصرفهم الاستعمال السليم الذي يحقق أكبر دخل .

بعد أن تكلمنا عن أهمية المطبخ فيما تقدم نتكلم فيما يلي عن إنشاء المطبخ .

إنشاء المطبخ :

إنه من أهم الأمور عند إنشاء المطبخ ضرورة استشارة ذوي الخبرة من أرباب المهنة لضمان مطابقة المطبخ المراد إنشاؤه وحاجات العمل . فقد رأينا بأنفسنا كثيراً من المطابخ التي تنشأ في فنادق كبيرة ولا تعطى لها الأهمية التي تقتضيها ظروف العمل . برغم اهتمام المهندسين المعماريين

بأقسام الفندق الأخرى نراهم يهملون المطبخ نفسه فيخصصون له مكان مهجور مظلم أو منخفض السقف فيحرمونه من التهوية والضوء الطبيعيين وأكثر من كل ذلك يهملون عمل المدخنة وتخصيص مكان إلى غير ذلك مما يؤثر تأثير ضاراً على ظروف العمل .

لذلك يجب مراعاة أن يكون المطبخ وحباً تتوفر فيه وسائل الإضاءة والتهوية . وفي حالة عدم وجود نوافذ أو وسائل تهوية طبيعية يتعين إنشاء نظام تهوية مطابق للاشتراطات الصحية ولا سيما في المطابخ التي تستعمل الفحم أو الغاز.

كذلك يجب أن تكون أرضية المطبخ مغطاة بالأسمنت المسلح أو ببلاط الأسمنت الخشن أو بأي وسيلة أخرى تمنع الانزلاق وما يمكن أن ينتج عن ذلك من حوادث.

ومن المفضل أن تصنع أرفف المطبخ من المعدن، ومن المعدن المتحرك بحيث تسهل عملية محاربة الصراصير وغيرها من الحشرات .

ويجب أن يزود المطبخ بثلاجات وغرف تبريد كبيرة لضمان حفظ وتخزين المواد الغذائية وفقاً لحاجة المشروع في حالة جيدة .

وكذلك يجب مراعاة ألا يكون المطبخ متشعب الأطراف متناثر الأقسام فمهما كبر حجمه وجب مراعاة الإقلال من منافذه منعاً من تسرب المواد الغذائية . وكذلك يختار موقع مكتب رئيس المطبخ بحيث يستطيع بنظرة واحدة وهو داخل مكتبة أن يرى ويراقب كل شيء .

ومن العبث الخوض في تفاصيل كيفية إنشاء المطبخ المثالي ليكون أنموذجا نمطياً يتبع في جميع المحال وفي كل الأحوال . إنما التجارب أثبتت أن الوضع المفضل للطبخ هو أن ينشأ في نفس الطابق الذي يوجد به المطعم أو أصالة الطعام لضمان الخدمة السريعة وحسن إعداد الطعام وتقديمه ساخناً من ناحية وأن يعزل رائحة الطعام والأصوات الصادرة من المطبخ من ناحية أخرى .

ويلاحظ كذلك أن حجم المطبخ يتفاوت بتفاوت أهمية المنشأة ونوعها وحجمها . لذلك يجب أن نفرق بين الأنواع الآتية :

مطابخ الفنادق الموسمية .

مطابخ فنادق ومطاعم المدن .

مطابخ فنادق ومطاعم الدرجة الأولى والممتازة .

أولاً ـ مطابخ الفنادق الموسمية :

إن هذا النوع من المطابخ أي الخاص بالفنادق الموسمية التي يفد إليها النزلاء من أماكن بعيدة، فتشمل إقامتهم الوجبات كذلك وغالباً ما تقدم الوجبات وفقاً للقائمة المحددة وفي مواعيد ثابتة . تكون مهمة المطابخ في هذا النوع من الفنادق يسيرة نظراً لاتباع نوع واحد من الطعام وفي ميقات معلوم بالنسبة لجميع النزلاء إلا أن الصعوبة تظهر في حالة الحصول على الأطعمة لأن هذه الفنادق تكون في العادة في أماكن نائية فيتعين عليها استيراد كميات كبيرة من الأطعمة من المدن الرئيسية وحفظها .

فيقوم رئيس المطبخ بإعداد قوائم الطعام الاشتراك مع مدير الفندق لمدة اسبوع مقدماً ليتيسر للإدارة الوقت الكافي للحصول على البضائع اللازمة ويراعى دائماً أن يدخل في الاعتبار استهلاك أكبر كمية ممكنة من البضائع المطلوبة أو ما شابه ذلك .

ولا يخفى كذلك أن تعطى للتخزين أهمية كبرى في هذه الفنادق نظراً لما قد يحدث من نقص في السوق البعيدة أو أي تأخير يعترض وصول البضائع المطلوبة أو ما شابه ذلك .

وفي العادة تكون مطابخ هذه الفنادق مبسطة من ناحية الإنشاءات والمعدات . فرئيس المطبخ يستغل كل ما لديه من حيز ومعدات إلى أبعد حد ممكن .

وإذا كان الفندق يقع بالقرب من إحدى محطات العلاج فإن المطبخ لا بد وأن يتلاءم وتوصيات الأطباء الأخصائيين .

ثانياً ـ مطابخ فنادق ومطاعم المدن :

إن مهمة المطبخ في فنادق ومطاعم المدن تختلف اختلافاً كبيراً من مكان إلى مكان ومن فندق إلى فندق . ففي هذه الحال يقوم رئيس الطهاة علاوة على القائمة المحددة بعمل قائمة متعددة الأصناف (كارت) منها الأسماك والخضروات وغيرها. ليشبع رغبات النزلاء والرواد المختلفي الأمزجة والمشارب . فالبعض يكون من العائلات والبعض ممن اتفق سلفاً مع الفندق على الإقامة الكاملة أو النصفية والبعض الآخر تم الاتفاق على معاملته عن طريق وكالات السفر والسياحة الخ....

فمهمة مطابخ فنادق ومطاعم المدن إذن تكون أصعب بكثير من مهمة مطابخ فنادق النوع الأول إذ في المدن تتزاحم الفنادق والمطاعم المتعددة ويشتد عامل المنافسة فيما بينها . وغالباً ما تقوم هذه المحال بإطعام عمالها و مستخدميها الذين يفوق عددهم أحياناً عدد الزبائن أنفسهم .

لذلك يتعين على رئيس المطبخ معرفة تنظيم عمله بحيث يسهل عليه إرضاء الجميع مع ضغط المصروفات .

ثالثاً ـ مطابخ فنادق ومطاعم الدرجة الممتازة :

وفي هذا النوع من الفنادق والمطاعم ذوي الدرجة الأولى والممتازة يزداد التنظيم ويتشعب . وبناء على ذلك يزداد عدد الطهاة وفقاً لعامل التخصص فكل منهم يكلف بعمل معين لا يؤدي سواه بينما في النظامين السابقين يكتفي فيهما بعدد قليل من الطهاة يؤدون جميع عمل المطبخ.

فالخدمة في مطابخ الدرجة الممتازة تتطلب التقسيم والتوزيع وذلك ليس لأن هذه المطابخ تقوم بخدمة عدد كبير من النزلاء والرواد فحسب، بل إعداد الطعام في هذه المحال يحتاج إلى كثير من الدقة والعناية وبالتالي الكثير من الوقت.

ولما كان هذا النوع من المطابخ هو الذي يهمنا بالذات لذلك تقوم فيما يلي بذكر الأقسام الأساسية للمطبخ والأقسام المتفرعة عنها مما لا غنى عنه في الفنادق الممتازة دون التعرض لاختصاص كل قسم حيث أن ذلك سيأتي دوره عند الكلام عن الحجرات المطبخ والعاملين فيها.

أقسام المطبخ :

تنقسم المطابخ في الفنادق الكبرى إلى الأقسام الآتية :

قسم الصلصة .

ويتبعه قسم الأسماك .

قسم حفظ المأكولات .

ويتبعه قسم البارد . كما يتبعه كذلك قسم المشهيات .

قسم الخضراوات .

ويتبعه قسم الشورب

قسم المحمرات .

ويتبعه قسم المشويات

قسم الحلوى .

ويتبعه قسم المثلجات .

قسم القهوة .

ذلك هو التقسيم النموذجي . بيد أننا ننبه إلى ما سبق ذكرنا في مستهل هذا الكتاب إلى أن أقسام الفندق الأساسية وكذلك ينطبق الكلام على هذا التقسيم بأنه ليس حتمياً . فهو حسب حجم المشروع يجوز إدماج أكثر من قسم في قسم واحد وتحت إدارة شخص واحد .

ويلاحظ أن هذا التقسيم لا يتم بطريقة ارتجالية ولكن حسب قواعد فرضتها ظروف العمل .

لذلك نورد هنا التخطيط التالي نبين فيه هذا التقسيم . وهو عادة يقسم المطبخ إلى حجرات تنشأ بطريقة تكفل سهولة التعاون فيما بينها.

حجرات المطبخ :

المطبخ الكبير

حجرة حفظ المأكولات

حجرة الحلواني

حجرة القهوة

حجرة الفاكهة

حجرة الأواني الفضية

حجرة غسل الأواني النحاسية

مكتب رئيس الطهاة .

ونتكلم عن كل منها في إيجاز فيما يلي :

١) حجرة المطبخ الكبيرة : وهي المكان الذي يتلقى فيه الطهاة المواد الغذائية المختلفة توطئة لطهوها وتجهيزها حسب القائمة .

وتوجد في المكان الأفران والمواقد والأدوات والمواعين المختلفة.

أما الأفران والمواقد فهي توقد بالفحم مثال الفحم الحجري وهو معروف باسم نيوكاسيل وفحم الكوك، أما الفحم النباتي فهو يستعمل الوقود الشواية فقط.كما توقد الأفران كذلك بالغز أو بالسولار أو الكهرباء.

وفي حجرة المطبخ الكبير تستعمل معدات وأدوات ثابتة منها : آلة للتحمير كهربائية أو باليد ،فرن للطهو، ماكينة للقلي بالزيت كهربائية، شواية بالكهرباء أو الفحم النباتي أرفف من الحديد فوق الفرن لوضع الطلبات مفرمة للجبن والخبز، ماكينة لتصفية الشورب أو البطاطس، ماكينة لتقشير البطاطس، قزانات بالبخار لطهو الخضار، فرن لتحميس المطهيات (سلامندر)، موائد للتحضير مائدة ساخنة من الحديد ذات

ضلف بداخلها أرفف لوضع الصحون وأطباق الخدمة كما تحتوي حجرة المطبخ الكبير كذلك على كل المعدات والأدوات المنقولة التي تستعمل فيها مثال : سكاكين للخضار ومغارف وكبش مختلفة المقاييس وأواني كبيرة لعمل الشورب والحساء وصواني وطاسات للتحمير، ومصافي مختلفة المقاسات والأشكال إلخ......

٢) حجرة حفظ المأكولات : وهي المكان الذي يتلقى أنواع المواد الغذائية التي من مصدر حيواني كاللحوم بأنواعها والطيور والأسماك الخ .....

وتحفظ داخل الثلاجات والغرف الباردة المخصصة لذلك .

وداخل حجرة حفظ المأكولات يتم تحضير اللحوم وتشكيلها حسب الطلب لكي ترسل بعد ذلك إلى حجرة المطبخ الكبير لكي يتم طهوها وتعد للتقديم . وداخل هذه الحجرة كذلك يتم تحضير أنواع اللحوم الباردة ومشهيات الطعام والسلطات إلخ.....

ومن المعدات الثابتة التي تستعمل في حجرة حفظ المأكولات، غرفة تبريد من ٢- ٤ درجة فوق الصفر، أحواض لغسل الخضار والسلطات شناكل من المعدن غير القابل للصدأ لتعليق اللحوم ، ماكينة لفرم اللحوم، ماكينة لتقطيع اللحوم الباردة، ماكينة متعددة الأغراض تحتوي على آلات لخفق البيض ومفرمة للجبن وخلافه، قرمة لتكسير العظام وأخرى لتجهيز اللحوم الخ... ومن المعدات والأدوات المنقولة التي تستعمل في حجرة حفظ المأكولات ميزان قباني وميزان عادي، مبط حديد، ساطور لتكسير العظم، سكين ثقيل وطويل لتقطيع اللحوم، ماكينة لتقطيع البيض منشار للعظم إلى غير ذلك من أواني .

٣) حجرة الحلواني : يتم في هذه الحجرة تحضير جميع الأطعمة التي تحتوي على مواد سكرية وكذلك التورت والحلوى بأنواعها و البيتي فور والمثلجات الخ....

ومن المعدات الثابتة التي تستعمل في حجرة الحلوى : ثلاجة تبريد من ٢ إلى ٤فوق الصفر ،ماكينة لعمل الجيلاتي وحفظه، أرفف ودولاب لحفظ القوالب ، فرن بوتاجاز لطهو أنواع الخشاف، فرن لطهو الحلوى، ماكينة

لهرس المكسرات، ماكينة للعجن وخفق البيض، مائدة من الرخام للعجن والفرد الخ.... أما من المعدات والأدوات المنقولة ميزان قباني وميزان للسكر، وقوالب وبلابل من مقاسات وأشكال مختلفة الخ....

حجرة المقهى : يتم بداخل هذه الحجرة تجهيز جميع أنواع المشروبات الساخنة مثال الشاي والقهوة والكاكاو والشيكولاته الخ - ويتم تسليم اللبن الحليب لكي يصحب الشاي والقهوة مثلاً ولكي يصنع ويستخدم في عمل اللبن الزبادي والقشدة الخ ....

وتحتوي حجرة المقهى على غلايات كهربية وماكينة لتقطيع الخبز إلى التوست وفرن لتحضير وتحمير التوست، وماكينة لغلي اللبن، وأدراج لحفظ السكر والشاي واللبن، ومائدة للتحضير والعمل الخ.....

حجرة الفاكهة : يتم في هذه الحجرة استلام الفاكهة حسب المواسم كالبرتقال والموز والعنب والخوخ الخ .....

وبها يجهز العنب ويقطع إلى قطع متساوية مناسبة ويغسل البرتقال وينظف الموز والخوخ وترص رصاً دقيقاً داخل سلالات الفاكهة المخصصة لذلك ويجب مراعاة الفن والذوق السليم في عملية الرص داخل للسلة ويراعى تجميع السلة بالشرائط الحريرية الملونة وإن أمكن بالزهور البديعة الألوان.

وقسم الفاكهة هو المسئول عن عمل عصير جميع أنوا ع الفاكهة التي يمكن عصرها وفقاً لموسم كل منها.

وهذا القسم هو الذي يتسلم كذلك الزبدة ويتولى تقطيعها إلى قطع صغيرة توضع في آنية بها ماء وثلج لتوزع بعد ذلك على المطعم والأدوار .

وهو يختص كذلك بإعداد المربات وأنواع الجبن التي تستعمل في المطعم و الأدوار في وجبة الإفطار . كما يقطع الجبن ويرصه بشكل جذاب داخل صواني خاصة لتقدم لرواد المطعم عند الطلب ليختاروا منها ما يروقهم.

ومن المعدات حجرة الفاكهة ثلاجة لحفظ اللبن وسكاكين لتقطيع الخبز والزبد وآنية لحفظ الزبد والعصيرات وماكينة لعصير الفاكهة ، سلات للفاكهة ، أشرطة من الحرير مختلفة الألوان لتجميل سلال الفاكهة .

<u>حجرة الفضية :</u> يتم في هذه الحجرة تنظيف وغسيل جميع الأواني الفضية المصنوعة من المعدن الأبيض (الألباجا) والمطلي بطبقة من الفضة ومن السراويس ذات الأحجام المختلفة فمنها الصغير ومنها المتوسط فالكبير، وذات الأشكال المختلفة فمنها البيضاوي ومنها المستدير، كما يصنع منه كذلك الأواني الخاصة بالخضراوات وقوارب الصلص الخ ....

وتتم نظافة هذه الأواني في حجرة الفضية المزودة بحوضين على غرار تلك التي تغسل فيها الأواني النحاسية وتوضع حولها موائد كبيرة . فترضع الأواني في الحوض المحتوى على الماء المغلي والصابون السائل ثم تنقل منه إلى الحوض الآخر الذي يحتوي على الماء المغلي والصابون السائل ثم تنقل منه صابون . وخلال هذه العملية يزول ما يكون قد علق بالطبق من دهنيات تماماً وبعد ذلك يمرر عليها بعض محلول السبيداج البودرة المغموس ثم يوضع قليلاً تحت الصنبور حتى تزال رائحة الكحول ويجفف الإناء بعد ذلك ثم يلمع بواسطة فوطة من الجلد لتكسبه بريقاً خاصاً.

وعامل نظافة الفضية يقوم يومياً بعملية جلاء جزء منها بصفة دورية ففي يوم يقوم بجلاء الأطباق مثلاً وفي يوم ثان يقوم بجلاء أواني الخضر وفي يوم ثالث يقوم بجلاء أواني الشورية وفي يوم آخر يقوم بجلاء الغطاءات وهكذا، بحيث تظل الفضية دائماً لامعة براقة .

وفي هذه الحجرة تغسل وتحفظ الأواني المصنوعة من الفخار والزجاج الحراري المعد لاحتمال النار.

كما تغسل وتحفظ بها الكؤوس الزجاجية الخ.... التي تستخدم في تقديم الأطباق المختلفة الصادرة جاهزة من المطبخ إلى الزبون مباشر في المطعم .

حجرة غسيل الأواني النحاسية : وهي المكان الذي يتم فيه غسيل وتنظيف كافة الأواني والمواعين التي تستعمل في المطبخ المصنوعة من النحاس والمعادن غير القابلة للصدأ مثال الحلل والكاسرولات وطاسات التحمير الخ ..... وتزود هذه الحجرة بحوضين كبير يملأ أحدهما بالماء المغلي والآخر بالماء الساخن والبوتاس .

ويتولى عملية الغسيل في حجرة غسيل الأواني النحاسية صنية مخصصة لهذا الغرض، فيقومون بغمس الأواني في الحوض المملوء بالماء المغلي والبوتاس مع دعكة من الداخل والخارج بواسطة ليفة لإزالة ما يعلق بها من دهنيات ثم يقوموا بنقلها إلى الحوض الآخر لشطفها، وبعد ذلك يعرضونها قليلاً تحت صنبور الماء المغلي النظيف للتأكد من أن الإناء قد نظف تماماً .

وبعد عملية الغسيل هذه يقوم الصبي المسئول بتشيف الإناء من الداخل والخارج بواسطة قطعة من القماش، ويستحسن أن يخصص قطعة قماش لتشيف الأجزاء الداخلية منها.

وصفوة القول يجب على صبية الغسيل المحافظة على جميع الآنية في حالة لامعة براقة دائماً .

ويلاحظ أنه يجب مراعاة تغير مياه أحواض غسيل الآنية المطبخ بصفة مستمرة وتنظيف جدرانها وشطفها تماماً كما هو متبع بالنسبة للآنية .

أما عملية غسيل الأواني النيكلية فهي أبسط من غسيل الأواني النحاسية إذ يكفي لإزالة الدهنيات منها شطفها بالماء المغلي مع الصودا ، وإذا اعتلاها بعض الصدأ يضاف إليها بعض الرماد .

مكتب رئيس المطبخ : يكون هذا المكتب عادة داخل المطبخ نفسه كما يكون محاطاً بإطار زجاجي لكي يمكن رئيس المطبخ من مراقبة كل ما يدور في المطبخ وهو داخل مكتبة . وبذلك يستطيع في ذات الوقت الذي يقوم به بالإشراف على جميع العاملين في المطبخ من تأدية بعض العمال كتحضير قوائم الطعام مثل.

وقبل أن نختتم كلامنا عن هذا الجزء بشأن أواني ومعدات المطبخ التي تستعمل في حجراته يهمنا أن نعرف القارئ بأنواع المعادن التي تصنع منها الأواني وخواص كل منها.

فأواني المطبخ تتكون في العادة من أواني نحاسية وأواني نيكلية وأوان من الصلب الغير قابل للصدأ وأخيراً أوان من الألمنيوم .

الأواني النحاسية : ليست مهمتنا هنا هي تعداد الأواني النحاسية المستعملة في المطبخ وتفصيلها ، إنما المقصود هو إعطاء فكرة عن أنواع هذه الأواني وذكر مزايا ومضار كل منها.

فاستعمال النحاس كآنية من أنواع الطهو يرجع في واقع الأمر إلى أقدم العصور ، فقد شاع استعماله عند قدماء المصريين وعند الإغريق والرومان.

ومع ذلك فنحن ما زلنا نراه إلى يومنا هذا محتفظاً بمكانته التاريخية وما زال ينافس سائر المعادن، الحديثة الاستعمال بالفنادق.

فالنحاس رغم أنه يعد من المعادن القديمة ، إلا أنه معروف بقدرته على الاحتمال وطول البقاء وهذه من أهم الصفات المطلوبة في أواني المطبخ.

ومن مزايا استعمال معدن النحاس في أواني المطبخ هو سهولة تشكيلة حسب احتياجات المطبخ وكذلك يمكن عمل الأواني من قطعة واحدة وهذه أيضاً ميزة كبرى، لأن الأواني التي تصنع من المعادن الأخرى تحتوي على القاع وتتصل القطعتان بواسطة لحام . فمثل هذا اللحام يضعف مقاومة الإناء مع طول الاستعمال.

وعلاوة على ما تقدم، هناك ميزة هامة ألا وهي إمكان صنع قاع أواني المطبخ النحاسية من سمك كبير حتى يقوى على تحمل الحرارة القوية المستمرة .

وأخيراً توجد ثمة ميزة أخرى اقتصادية تدفعنا إلى استعمال معدن النحاس في أواني المطبخ هو سهولة استبدال ما يتلف منها بغيرها جديدة بعد دفع فرق الثمن بين الجديدة والقديمة حيث أن النحاس القديم لا يفقد قيمته كمعدن خام ويقوم بالوزن.

بيد أنه لا يخفى علينا أن النحاس إذا لم يبيض في فترات دورية وكلما بدأ يسود لون تصيبه الجنزرة وهذه تؤدي إلى قسم المواد الغذائية التي تطهى فيه ويصبح خطراً على الصحة وبياض النحاس يحتاج إلى قصدير والقصدير أصبح اليوم من المعادن النادرة الوجود بعد الحرب الأخيرة وارتفع ثمنه بشكل فاحش مما أدى إلى انصراف الناس عن استعمال أواني النحاس .

الأواني النيكل والصلب غير القابل للصدأ : لم يدخل النيكل في صناعة أواني المطبخ بالفنادق إلا منذ عهد قريب جداً، بيد أنه لم يلبث أن اختفى بعد فترة وجيزة الاستعمال نظراً لارتفاع سعره بسبب ندرته واستعماله في الأغراض الحربية .

وبخلط معدن النيكل بمعدن آخر أقل منه في القيمة أمكن الحصول على معدن من الصلب غير القابل للصدأ. وهذا المعدن الأخير على الرغم من أنه أرخص من النيكل في الثمن إلا أنه يفوقه في الصلابة وقوة تحمل الصدمات .

ومن باب العلم بالشيء نقول أن معدن الصلب غير القابل للصدأ يمكن الحصول عليه عن طريق خلط معدني الصلب والكروم بنسبة ١٢ إلى ٣٠٪ من الكروم ثم يخلط معدني الكروم والنيكل بنسبة ١٨٪ كروم و ٨٪ نيكل . فهذه العملية تخرج لنا معدناً ذو خواص ممتازة تتفق كثيراً واستعمالات مطابخ الفنادق . إلا أنه يحدث أحياناً أنه إذا كانت الأواني المصنوعة من المعدن غير القابل للصدأ غير سميكة القاع أن تتأثير بالحرارة الشديدة ويتأثر بالتالي شكلها نتيجة لقانون التمدد .

لذلك يتعين على المسئولين التأكد عند شراء أواني من هذا النوع من أنها سميكة القاع لتلافي العيوب التي ذكرناها.

الأواني المصنوعة من الألمنيوم : أن استعمال الأواني المصنوعة من الألمنيوم لم تنتشر في مطابخ الفنادق إلا إبان الحرب نتيجة لاستعمال النحاس النيكل في الأغراض الحربية .

فمعدن الألمنيوم يستعمل في صنع بعض أواني المطبخ نظراً لرخص ثمنه ولأنه سريع توصيل الحرارة . ورغم هذه المزايا لا يمكن تعميمه بأن تصنع منه جميع أواني المطبخ لانه سريع التلف لعدم قدرته على تحمل الصدمات ولانه يسود لونه بسرعة اذا وضعت فيه بعض مأكولات مملحة أو حمضية ساخنة وتركت لتبرد فيه . وعلى العكس فإن الالمنيوم يستعمل في على المواد القلوية وتبريدها مثال اللبن .

المبحث الثالث : العاملون في المطبخ

يتكون العاملون في المطبخ من رئيس المطبخ و الطهاة العاملين معه و يطلق عليهم عرفاً رئيس المطبخ و فرقته . وفيما يلي نتكلم عن كل منهم محاولين بقدر الإمكان ذكر اشتراطا ته وواجباته .

و تنظيما لهذا البحث سوف نقسم كلامنا في هؤلاء العاملين بتقسيمهم طبقاً للأقسام التي يعملون بها .

١) رئيس المطبخ :

أ) الاشتراطات المطلوبة توافرها في رئيس المطبخ .

- أن يكون قد شغل مركز مساعد رئيس مطبخ . إن وجد هذا المركز مدة خمس سنوات أو أن يكون قد أمضى هذه المدة في رئاسة قسم الصلصة أو قسم حفظ المأكولات أو أن يكون قد تدرج في رئاسة باقي أقسام المطبخ الذي يعمل به أو مطبخ آخر مماثل مدة عشر سنوات .
- يجب ألا يكون رئيس المطبخ صغير السن، وان يكون نشطاً ومتزنا هادئ الطبع و المزاج، فتتصف سياسته باللين و الشدة أي بمعنى آخر يكون حازما وقت الجد و لينا عند الضرورة في تصريف الأمور . و أن يكون محبا للدراسة و البحث، وان يكون قد اكتسب خلال مراحل تدرجه الطويلة في العمل خبرة كبيرة في

فن التغذية الخاصة بكافة الشعوب و كافة الأزمنة ليتمكن من إشباع أذواق نزلاء الفندق لمختلفي الجنسيات و المشارب .

- أن يجيد اللغة الفرنسية قراءة و كتابة إلى جانب لغة البلد الأصلية .
- أن تكون علاقته حسنة مع جميع العاملين تحت إدارته و بمعنى آخر يكون أهلا لإدارة أقسام المطبخ المختلفة و توزيع العمل فيها ، وذو مقدرة على عمل قوائم الطعام .

هذه هي الصفات التي تضمن لصاحبها الكفاءة لإدارة أي مطبخ عالمي .

ب) واجبات و مسئوليات رئيس المطبخ :

- يجب أن يكون الاقتصاد في مطابخ الفنادق الكبرى هو رائد رئيس المطبخ و همه الشاغل . ويتعين عليه أن يبث هذا الشعور في أتباعه من الطهاة حتى يشتغلوا جميع الخامات و البضائع التي تقدم لهم أحسن استغلال ممكن دون أدنى تبذير .
- يجب على رئيس المطبخ أن يعرف دائما رغبات الزبائن و نوعهم و أن يوازن دائما بين تكاليف المطبخ و بين ما يدفعه الزبائن من أسعار ، فهو يقوم يوميا بعمل قوائم الطعام و يعرضها على مدير الفندق للموافقة عليها .
- يقوم رئيس المطبخ بعمل كشوفات طلب البضائع اللازمة له للاستهلاك اليومي، وكذلك للتخزين و يسلمها لرئيس مخزن المأكولات (أو قسم المشتريات) حسب الأحوال لطلبها . كما يقوم رئيس المطبخ كذلك باستلام هذه البضائع عند ورودها إلى الفندق مع لجنة الاستلام للتأكد من سلامتها من حيث الكيف أي من حيث جودتها و صلاحيتها للاستهلاك الآدمي، ثم يقوم بتوزيعها على مختلف الأقسام حسب اختصاص كل منها بعد إعطاءه التعليمات اللازمة لتنفيذ الأصناف المتضمنة بالقائمة اليومية ، التي تعلق في العادة نسخة منها على لوحة بالمطبخ و ترسل صورة أخرى منها لمدير الفندق للطبع و التوزيع على الأقسام المعنية .
- يبقى رئيس المطبخ في مواعيد الخدمة ، إلى جانب المائدة الساخنة متيقظاً ، فيراقب كل طبق قبل خروجه إلى المطعم ليتأكد من مطابقته للطلب و لفن الطهو و زخرفته طبقا للذوق السليم .

- يجب أن يتأكد رئيس الطهاة من أن المنادى قد احتفظ بجميع كوبونات الطلبات التي سحبت من المطبخ و إرسالها إلى قلم المراجعة لمراجعتها .
- و أخيرا يجب على رئيس المطبخ أن يستند إلى أعمدة الإدارة الربعة و هي - كما سبق ذكرنا - أن يعرف كل شيء وأن يرى و يراقب كل شيء و أن يتنبأ بكل شيء و أن يحتاط لكل شيء .

و رئيس المطبخ يتبع في عمله مدير الفندق مباشرة . وهو دائما على علاقة و وثيقة برئيس المطعم و رئيس مخزن المأكولات أو قسم المشتريات حسب الأحوال .

٢) نائب رئيس المطبخ :

و هو يحتاج لنفس اشتراطات رئيس الطهاة و نفس ميزاته .

وهو يقوم بنفس عمل رئيس المطبخ أثناء غياب هذا الخير و معاونته في عمله أثناء وجوده .

٣) مساعد رئيس الطهاة :

(أ) اشتراطات المطلوب توافرها في مساعد رئيس المطبخ .

- أن يكون قد شغل مركز رئيس قسم الصلصة أو قسم حفظ المأكولات أو رئاسة أي قسم أخر مدة معينة ، أو أن يكون قد مضى عليه عشرة أعوام من خلالها وتمرن في جميع أنحاء المطبخ .

(ب) واجبات و مسؤوليات مساعد رئيس المطبخ : - يحل محل رئيس المطبخ في حالة تغيبه - إذا لم يكن هناك نائب لرئيس المطبخ - و يعاون الرئيس أثناء وجوده في تسهيل أعماله المركبة - كما يكفله الرئيس بمعاونة رؤساء الأقسام الذين يرى الرئيس انهم في حاجة إلى معونة لا سيما الجد منهم .

- في حالة ما إذا كان الفندق يقوم بعمل حفلات وولائم خاصة يسند أمرها إلى مساعد رئيس المطبخ .
- يقوم بتنظيم مواعيد الورديات و الراحات للعاملين في المطبخ ومراقبة تنفيذها.

- يقوم بمراعاة النظافة في المطبخ و يراقب أصناف الطعام المقدمة من حيث نظافتها و صلاحيتها .
- واخيرا فهو يستمد سلطته من رئيس المطبخ مباشرة و يأتمر بأوامره جميع الطهاة الآخرين من رؤساء أقسام و مساعديهم .

٤) رئيس قسم الصلصة :

(١) <u>الاشتراطات الواجب توافرها في رئيس قسم الصلصة :</u>

- يجب أن يكون على جانب كبير من حسن الذوق، وعلى إلمام تام بما في شتى أقسام المطبخ . ذو ثقافة واسعة في فن الطهو الكلاسيكي . - أن يكون قد شغل منصب مساعد رئيس قسم الصلصة من قبل أو رئيسا بقسم الأسماك .
- يفضل فيمن يرشح لرئاسة هذا القسم أن يجيد اللغة الفرنسية لأنه من حيث المركز بعد الأول بين رؤساء الأقسام الأخرى . وأنه عن طريق مركزه هذا يصل إلى رئاسة المطبخ التي تتطلب معرفة الفرنسية لزيادة المعارف بفن الطهو و قوائم الطعام .

(ب) واجبات و مسئوليات رئيس قسم الصلصة :

- من اهم أعمال رئيس قسم الصلصة عمل و إعداد جميع أنواع الصلصة أو حسب ما يقال في العرف المطبخي (أسس المطبخ)، التي تعطي لكل لون من الأطعمة الطعم اللازم له . فهو النغم أو اللحن بالنسبة لأغنية المطبخ .

فطاه الصلصة كما وصفه أحد العظماء الفرنسيين "هو الكيميائي الألمعي، هو العبقري المبدع و حجر الزاوية بالنسبة للمطبخ ".

و هو يقوم كذلك بعمل جميع أنواع السرتيه .

يقوم رئيس قسم الصلصة في مستهل كل صباح بالإطلاع على قائمة الطعام اليومية فيرى ما يخصه منها بالكامل و ما سيقوم بعمله من صلصة خاصة بقسم الخضراوات أو قسم حفظ المأكولات . ثم يقوم بعمل كشف بالخامات و المواد اللازمة و يقوم بسحبها من مخزن المأكولات بعد التصديق بالتوقيع على هذا

الكشف من رئيس المطبخ باعتباره المسئول عن كافة المسحوبات، كما يسحب رئيس قسم الصلصة من الثلاجات اللحوم و الخضر اللازمة له .

و يتبع رئيس قسم الصلصة في عمله رئيس المطبخ أو مساعده و عند غيابهما رئيس الفرقة إن وجد (و سوف نتكلم عنه فيما بعد) . ويعاونه مساعدون مهمتهم سحب الخدمات من الثلاجات و إعادتها إليها بمعاونة رئيس القسم في إعداد و تنسيق الطباق المطلوبة أولاً بأول فور طلبها .

و يعاون رئيس قسم الصلصة في عمله رئيس قسم الأسماك .

رئيس قسم ا لأسماك :

وهو من حيث الاشتراطات المطلوب توافرها فيه هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء الأقسام الأخرى . وان يكون قد سبق له العمل في مركز كمساعد لقسم الصلصة أو أي قسمة آخر مماثل أو رئيسا لأي قسم آخر أقل من هذا القسم في الأهمية .

أما من حيث واجباته و مسؤولياته ،فهو يبادر كل صباح إلى الاطلاع على القائمة اليومية المعلقة عل لوحة المطبخ ليرى ما يخصه فيها ؛ بالاتفاق مع رئيس قسم الصلصة الذي يعتبر رئيسه المباشر، فيأخذ احتياجاته من مصادر مختلفة، إما من السمك الطازج الوارد في نفس اليوم و إما من السمك المحفوظ في الثلاجات أو من الأسماك الحية إذا كان بالفندق حوض خاص بحفظ هذا النوع من الأسماك .

- يتولى رئيس قسم حفظ الأسماك بواسطة العاملين في قسمه، بعد عملية تنظيف الأسماك، تقطيعها حسب الأصناف التي تتطلبها القائمة ثم يقوم القسم بعمل الصلصة الخاصة بالأسماك التي تخدم باردة .
- في نهاية الخدمة يقوم رئيس قسم الأسماك بعملية حصر الأسماك النيئة و الأسماك المطهية المتبقية و يقدم بياناً لرئيس قسم الصلصة لمعرفة الكمية المستهلكة و ليأمر بعد ذلك بتسليم السمك المطهي إما لرئيس قسم المشهيات لاستعماله و إما إلى مطبخ العاملين ليخدم عليهم .
- و يتبع رئيس قسم الأسماك في عمله مباشرة رئيس قسم الصلصة . ويقوم بمعاونة رئيس قسم الأسماك أو أكثر .

٥) رئيس قسم حفظ المأكولات :

(أ) الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس قسم حفظ المأكولات :

- أن يكون قد شغل مركز رئيس أي قسم آخر من أقسام المطبخ أو مساعد لرئيس قسم حفظ المأكولات نفسه مدة معينة .
- أن يكون على دراية تامة بجميع أصناف اللحوم و الطيور و الأسماك و السلطات بجميع أنواعها .
- أن يتقن فن تقطيع اللحوم و معرفة طرق حفظها .
- أن يكون على علم تام بما يدور في سائر أقسام المطبخ .
- أن يكون هادئ الطبع محباً للنظام .

(ب) واجبات و مسئوليات رئيس قسم حفظ المأكولات :

- يتسلم كل صباح من مخزن المأكولات جميع الأصناف اللازمة لإنجاز قائمة الطعام اليومية ، من لحم و سمك وطيور و سلطات و غير ذلك ثم يوزع على كل فرع من فروع قسمه ما لتنفيذ القائمة اليومية اليومية . بيد أنه يتعين عليه عند القيام بعملية التوزيع أن يضع الأصناف الواردة حديثاً في الثلاجات و يأخذ ما يقابلها من الأصناف الموجودة فعلاً .
- يتولى رئيس قسم حفظ المأكولات في هذا القسم عملية تقسيم اللحوم و تقطيعها إلى شرائح و إخلائها من العظم و استبعاد الأجزاء الدسمة منها . كما يقوم بعمل الجيلاتين و المايونيز و الصلصات الباردة و المشهيات و السندويشات المطلوبة للبهو و الشرفات و المأكولات المحمولة للنزلاء . و يتولى كذلك عملية إعداد اللحوم الباردة حسب تعليمات رئيس المطبخ.
- يجب أن يحفظ المايونيز داخل أواني فخار مطلي و تغطى دائماً بورق جلاسيه . كما يجب الاحتفاظ بزجاجات الصلصة مغلقة و في داخل الثلاجات .
- يقوم بعملية مراجعة أصناف اللحوم الباردة التي تعرض في المطعم بعد عودتها إلى المطبخ و عمل بيان بها و تقديمه لرئيس المطبخ ثم حفظها بالثلاجات .
- و هو مسئول عن نظافة الثلاجات و الأرفف و الموائد و الأدراج في قسمه .

و يعاون رئيس قسم حفظ المأكولات في عمله كل من رئيس قسم المأكولات الباردة و رئيس قسم مشهيات الطعام و كذلك الجزار.

١) **رئيس قسم المأكولات الباردة :**

- يشترط فيه نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء الأقسام الأخرى .
- يقوم بتجهيز احتياجات المطبخ و تحضيرها وحفظها في غرفة التبريد لحين طلبها ، ومعرفة احتياجات قسمه و تبليغها إلى رئيس قسم حفظ المأكولات الباردة .
- يقوم بمعاونة رئيس قسم حفظ المأكولات في عمله و أن يحل محله أثناء غيابه لما له من دراية بجميع أعمال هذا القسم .

٢) **رئيس قسم مشهيات الطعام :**

- يشترط فيه نفس الاشتراطات المطلوبة في رؤساء الأقسام الأخرى .
- هو الطاه الذي يقوم بتجهيز جميع أصناف مشهيات الطعام المختلفة .
- يقوم رئيس قسم المشهيات كل صباح بالاطلاع على قائمة المأكولات اليومية ليحاط علماً بما يخصه منها ثم يسحب من مخزن المأكولات بموجب إن صرف مصدقاً عليه من رئيس المطبخ الأصناف اللازمة له مثال الزيتون و الزيت و الخل و الزبد الخ ....كما يسحب كذلك من الثلاجات الأسماك و الخضر المتبقية من اليوم السابق و كذلك بعض اللحوم مثل لحم رأس العجل لعمل بعض أنواع السلطات .
- يجب أن يراعى حفظ الخامات المختلفة مثال الزيتون و الخيار المخلل و اللحوم والأسماك الخ... داخل أواني غير قابلة للصدأ .
- يتولى إعداد الصلصات الباردة الخاصة بأطباق المشهيات التي تقدم ساخنة أو باردة . كما يقوم بتحضير السلطات بأنواعها المختلفة .
- يقدم في المساء بالاتفاق مع رئيس قسم حفظ المأكولات الذي يعتبر رئيسه المباشر كشفاً لرئيس المطبخ بحتياجاته لليوم التالي .

- يحل محل رئيس قسم حفظ المأكولات في عمله أثناء غيابه هو ورئيس قسم المأكولات الباردة .

٣) <u>الجزار</u> :

تنحصر مهمته في تقطيع اللحوم و خليها من العظم و فرمها الخ ..

٦- رئيس قسم الخضراوات :

<u>٢) الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس قسم الخضراوات :</u>

- أن يكون قد شغل مركز رئيس قسم الشوربة أو مساعد رئيس قسم الصلصة .
- أن يكون ملماً بأصناف الخضراوات المختلفة و طرق طهوها .
- أن يجمع بين مستلزمات قسمه و ما يتطلبه قسم حفظ المأكولات من اشتراطات.

<u>ب) واجبات و مسئوليات رئيس قسم الخضراوات :</u>

- يقوم كل صباح بالاطلاع على القائمة اليومية ليحاط علماً بما يخصه منها ، فيقوم بسحب المواد اللازمة للتنفيذ من مخزن المأكولات، بموجب إذن صرف موقع عليه من رئيس المطبخ، كالزبد و الزيت و الدقيق و البيض و الجبن و غيرها من الأصناف الطازجة و المحفوظة .
- يقوم رئيس قسم الخضراوات بواسطة العاملين في قسمه، بعد أن تتم عملية تسلم الفندق للخضراوات اليومية الواردة، يتسلم هذه الخضر و غسلها أولا ثم تقطيعها و إعدادها حسب الأصناف المذكورة في القائمة اليومية .

و يتولى عمل جميع أنواع العجائن دون الحلوة منها كما يتولى طهو البيض بمختلف طرقه، والمقليات، وكذلك يتولى بصفة عامة تزيين جميع الأطباق .

يتبع رئيس قسم الخضر في عمله رئيس المطبخ و يساعده في قسمه رئيس قسم الشوربة أو الحساء أو مساعد خاص واحد أو أكثر .

رئيس قسم الشوربة و الحساء :

من حيث الاشتراطات المطلوب توافرها فيه فهي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء الأقسام الأخرى، وان يكون قد عمل مساعداً بقسم الخضر .

أما من حيث واجباته و مسؤولياته فهو يقوم كل صباح بإطلاع على قائمة الطعام اليومية ليحاط علماً بما يخصه منها ليقوم بتنفيذه بالاتفاق مع رئيس قسم الخضر، فيسحب من مخزن المأكولات الأصناف اللازمة لعمل الشورب المختلفة من خضر طازجة و محفوظة و من بيض و شعير الخ ... فيقوم بإعداد أواني الشورية الكبيرة (مارميت) المختلفة، فيقطع الخضراوات إلى قطع صغيرة مثل الجزر و البصل و غيرها و يجعلها تغلي مع بعضها، وفي البعض الآخر يقطع اللحوم أو الطيور و يلقيها فيها لتغلي، كما يصنع الدقيق و الكريمة في غيرها و هكذا ليحصل على الأنواع الرئيسية من الشورب المطلوبة .

و يقوم كذلك بعمل أطباق المقدمة مثال المكرونات و الرز المطبوخ و أصناف البيض ة العجة .

- ويقوم رئيس قسم الشورية أثناء فترة تخديم الغداء بمساعدة زميله رئيس قسم الخضراوات في إعداد أنواع البيض و أنواع العجائن، ويحل محله أثناء تغيبه .
- و في نهاية اليوم يضع رئيس قسم الشورية ما تبقى من الشورب في الثلاجات لتسلم إلى مطبخ العاملين فيما بعد بناء على تعليمات رئيس المطبخ .

<u>٧- رئيس قسم المحمرات :</u>

هو المسئول عن جميع أنواع اللحوم المحمرة و الأسماك المقلية و البطاطس و أنواعه التي تقلى و يعاونه رئيس قسم المشويات .

رئيس قسم المشويات :

هو الطاه الذي يشرف على قسم المشويات :

فمن حيث الاشتراطات المطلوب توافرها فيه، هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء الأقسام الأخرى . وأن يكون قد عمل في مركز مساعد رئيس قسم المشويات أو رئاسة أي قسم آخر أقل أهمية .

أما من حيث واجباته و مسؤلياته فهو يتولى بصفة عامة في جميع أنواع اللحوم و الطيور و الأسماك على شواية الفحم النباتي أو الكهربائية .

فهو يقوم كل صباح بالاطلاع على القائمة اليومية المعلقة على لوحة المطبخ لمعرفة ما يخصمه منها فيسحب من مخزن المأكولات، بموجب إذن صرف موقع عليه من رئيس المطبخ، الأصناف اللازمة له مثال الزيت و الزبد و الزيتون و الليمون الخ ...

- كما يسحب من الثلاجات أصناف اللحوم المختلفة و الطيور أو الأسماك الواجب تحميرها أو شيها حسب مقتضيات القائمة ثم يمررها وقت التخديم على الأقسام الأخرى لإجراء عملية التزيين سواء بالبطاطس بمختلف طرق طهوها أو بالخضر المسلوقة حسب الأحوال .

و أحياناً نجد في الفنادق الكثيرة الحركة صالات خاصة بالمشويات يطلق عليها لفظ (Grill Room)، ففي مثل هذه الأحوال يلحق بهذه الصالات قسم خاص بالمشويات يخصص لخدمة هذه الصالات فقط و يتولى شي ما يقدم فيها من لحوم و طيور و أسماك .

٨) رئيس قسم الحلوى :

١) الاشتراطات المطلوب توافرها فيه هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء الأقسام الأخرى إلى جانب معرفته لأصو ل الرسم التي يتطلبها فن المهنة .

- أن يكون قد سبق له العمل مساعداً لرئيس قسم الحلوى أو قسم المثلجات .

ب) واجبات و مسؤوليات رئيس قسم الحلوى :

- يقوم كل صباح بالاطلاع على قائمة الطعام اليومية ليحاط علماً بما يخصه منها يسحب من مخزن المأكولات الأصناف اللازمة له مثال الزبد والبيض و السكر و الدقيق و الفاكهة و الكريمة و الكاكاو و الفانيليا الخ .
- يتولى رئيس قسم الحلوى في قسمه علاوة على عمل أصناف الحلوى التي تتطلبها القائمة اليومية و جميع السكريات المرسومة الخ ...
- في نهاية اليوم يقوم رئيس قسم الحلوى بعمل بيان الحلوى المتبقية و يقدمه لرئيس المطبخ ليقرر مدى ما يمكن استعماله منها في اليوم التالي .

- ولما كان قسم الحلوى من الأقسام المنفصلة بذاتها عن المطبخ، يقوم رئيس القسم رأساً بتسلم القسائم التي يأتي بها السفرجية و تسليمهم الحلوى المطلوبة، ثم يقدم بعد ذلك هذه القسائم بعد جمعها لرئيس المطبخ .

و يعمل رئيس قسم الحلوى في مكان خاص و توضع تحت تصرفه أفران خاصة و خلاطات كهربائية و موائد رخامية الخ ..

و يشذ رئيس قسم الحلوى عن سواه من رؤساء الأقسام الأخرى في انه يحتاج إلى تخصص بحت في قسمه أي أنه لا يستطيع أن ينتقل من قسمه إلى قسم آخر من أقسام المطبخ كما هي الحال بالنسبة لباقي رؤساء الأقسام . فعمله الذي يكتسبه بعد بخبرة طويلة يحتاج إلى تيقظ و دقة كبيرين، إذ أن أي اختلاف بسيط في تقدير نسب الخامات التي يستعملها أو في مدة الطهو قد تؤدي إلى إفساد أحسن أصناف الحلوى .

و يتبع رئيس قسم الحلوى في عمله مباشرة رئيس المطبخ أو مساعد رئيس المطبخ.

و يقوم بمعاونة رئيس قسم الحلوى مساعد أو أكثر حسب الأحوال . كما يعاونه كذلك رئيس قسم المثلجات .

رئيس قسم المثلجات :

أما من حيث اشتراطات رئيس قسم المثلجات فهي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس قسم الحلوى بقدر الإمكان .

أما من حيث واجباته و مسؤولياته، فهو يقوم كل صباح بالاطلاع على القائمة اليومية فيسحب بالاتفاق مع رئيسه، رئيس قسم الحلوى، من مخزن المأكولات الأصناف اللازمة له مثال السكر و الكريمة و البيض و الفاكهة الطازجة و المحفوظة و الشيكولاته و الكاكاو و الفانيليا و المكسرات الخ . فيبادر بعمل الكريمة و الشربات و تركها تبرد لعمل الجيلاتى .

- يقوم بصرف الطلبات مباشرة إلى السفرجية و يسلم ما يتجمع لديه من قسائم الطلبات إلى رئيسه مباشرة و في حالة غيابه لرئيس المطبخ .

و يجهز قسم المثلجات بالآلات الكهربائية الخاصة بضرب و حفظ الجيلاتي بأنواعه المختلفة .

ويجب عدم عمل الجيلاتي بدون وضع قفازات كاوتش، وحفظ أصناف الكريمة المختلفة داخل الثلاجات و مغطاة بورق جلاسيه .

المخبز :

و في بعض الفنادق الكبرى و لا سيما بالخارج حيث تغلق المخابز العمومية في أيام الراحة الأسبوعية، وفي مصر في المناطق النائية التي تبعد عن العمران أو التي تقل فيها المخابز العمومية مثال فندق مطار القاهرة، ينشأ في المطبخ قسم خاص لعمل أنواع الخبز و العجائن المختلفة التي يمكن أن يحتاج لها الفندق من المخابز العمومية .

٩- رئيس قسم القهوة :

يعد المقهى من الأقسام الهامة بمطبخ الفندق . و هو في العادة، مثل قسم الحلوى، يكون مفصولاً عن أقسام المطبخ الأخرى من حيث المكان .

أما من حيث اشتراطات رئيس قسم القهوة فهي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس قسم الإفطار بصفة عامة، وأن يجيد بصفة خاصة عمل القهوة الفرنسية و العربية و الشاي و عمل التوست الخ ...كذلك أن يكون قد باشر وظيفة مساعد لرئيس قسم القهوة .

أما من حيث واجباته و مسؤلياته فهي في الواقع من الأمر متشعبة . فهو يتولى تقديم الإفطار، في الحالات التي لا يوجد فيها بالمطبخ رئيس إفطار، إذا كان الفندق صغير الحجم، أو بالتعاون مع طاه خاص يطهو مستلزمات الإفطار، فيقوم بطهو البيض، بمختلف طرقه، وعمل الخبز التوست .

- يتولى كذلك عمل أنواع القهوة الفرنسية و العربية و الشاي و غيرها م المشروبات الساخنة التي تقدم في الأدوار أو المطعم أو الشرفات و الأبهاء .

- يسأل مسئولية كاملة عن الألبان و القهوة و الشاي و يجب عليه أن يضع كلا من البن و الشاي داخل علب من الألمنيوم أو الصلب مجلفن مع مراعاة عدم وضع أي شيء في أواني من الحديد الأبيض أو أن تكون قابلة للصدأ .

يخضع رئيس المقهى في عمله مباشرة لرئيس المطبخ أو مساعده .

١٠- رئيسة قسم الفاكهة :

يلحق بالمطبخ كذلك قسم الفاكهة و تشرف عليه في الغالب إحدى السيدات نظراً لذوقها السليم في ترتيب سلات الفاكهة وربط أشرطتها وزخرفتها بصفة عامة .

ومن اهم الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيسة قسم الفاكهة أن تكون لها خبرة سابقة في هذا القسم أو أن تكون حاصلة على دبلوم التدبير و الاقتصاد المنزلي.

أما من حيث واجباته، فهي تتولى إعداد سلات الفاكهة التي تقدم في المطعم أثناء تخديم وجبتي الغداء و العشاء أو في أي وقت حسب الطلب .

- مد الأدوار و المطعم بجميع أنواع الجبن بعد تقطيعها و إعدادها .
- تتولى عمل المربات أو إعدادها إن كانت معلبة .
- في الصباح تشرف رئيسة قسم الفاكهة على عملية الإفطار بالتعاون مع قسم المقهى فتقوم بمعرفتها أو بمعرفة مخون المأكولات بتوزيع الخبز المختلف الأنواع على المطعم و الأدوار كما توزع عليها أيضاً كل ما يقدم في الإفطار من سكر و زبد و مربة . كما يقوم القسم بعمل العصير المختلف مثال عصير البرتقال و المانجو و الجزر و العنب الخ ... لخدمة الأدوار و الإفطار فقط .
- و يجب مراعاة وضع الزبد داخل أواني من البلاستيك أو أواني غير قابلة للصدأ . و أن يوضع عصير الفواكه داخل الثلاجات . وان تستعمل القفازات الكاوتش في عملية العصير.

١١- رئيس قسم طعام الأفراد :

غالباً ما تقوم الفنادق الكبرى بإطعام الأفراد العاملين فيها . وقد يبلغ عدد هؤلاء الأفراد أحياناً بضعة مئات . فيستلزم الأمر إنشاء مطبخ خاص بهم أو يخص لهذا الغرض قسم خاص في مطبخ الفندق نفسه، حسب الأحوال، ويتولى الإشراف على هذا القسم طاه معين هو رئيس قسم طعام الأفراد .

أما الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس قسم طعام الأفراد فهي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء أقسام المطبخ الأخرى .

و أن يكون قد سبق له العمل مساعداً في نفس القسم إن أمكن أو في أي قسم آخر .

أما من حيث واجباته و مسئولياته، فهو يتلقى كل مساء من رئيس المطبخ العمومي التعليمات المتعلقة بإطعام العاملين عن اليوم التالي وذلك على أساس متبقيات الأطعمة المختلفة . و غالباً ما يضع رئيس المطبخ قائمة **أسبوعية بإطعام الأفراد العاملين .**

ومهمة رئيس مطبخ العاملين مهمة صعبة و معقدة إذ أن العاملين لا يأكلون في ميقات واحد، لأنهم مقسمون إلى فئات مختلفة و لكل فئة طعام خاص بها و مواعيد معينة . و تظهر لنا صعوبة عمله بشكل أوضح عندما نعلم لا يستعمل في عمله خامات من الدرجة الأولى و يتعين عليه إرضاء جميع هذه الفئات بتقديم أطباق شهية و حسنة المظهر بما يعطى له من خامات .

و يتبع رئيس مطبخ الأفراد في عمله مباشرة رئيس المطبخ أو مساعد رئيس المطبخ.

و قبل أن نختم هذا الفصل يجب ألا نغفل ذكر بعض الوظائف الضرورية، لا سيما في المطابخ الكبيرة .

رئيس الفرقة :

هو طاه ملم بجميع أنحاء المطبخ يعرف القراءة و الكتابة و يفضل أن يعرف اللغة الفرنسية لقراءة قوائم الطعام و القسائم و أن يكون على دراية تامة بتشغيل جميع

الآلات الموجودة في المطبخ، إذ يكون هو المسئول عن صيانتها، كما أنه يجب أن يمتاز بحسن الخلق و المعاملة الحسنة مع جميع زملائه و أن يكون نشطاً في عمله .

٢- الرئيس الدائري :

و يعاونه عدة طهاة مساعدين، مهمتهم جميعاً الحلول محل رؤساء أقسام المطبخ في أيام الراحة الأسبوعية .

و يجب أن تتوفر فيهم نفس الاشتراطات اللازمة في رؤساء الأقسام الأخرى مجتمعة، سواء بالنسبة لهم و مساعديهم، من ناحية الإلمام بكافة أعمال أقسام المطبخ الذي يعملون فيه حتى تسهل مهمتهم .

و كذلك فهم يلتزمون بنفس الواجبات و المسئوليات التي يلتزم بها جميع رؤساء الأقسام التي يعملون بها .

٣- رئيس الوردية :

هو رئيس قسم متنقل ملماً بجميع فروع المطبخ . و يقوم عادة بمهمة الإفطار . ويتسلم عمله عند إغلاق المطعم ليتولى عادة مهمة خدمة الأوار و يتابع طهو الشورب و أنواع الحساء و الخضار، وقاعدة اللحوم الخ ...

كما لابد و أن يعرف كل صغيرة و كبيرة تركها زملاؤه في الفران عند انتهاء عملهم وهو يتبع في عمله رئيس لمطبخ أو نائبه أو مساعده .

٤- رئيس الإفطار :

في بعض البلاد التي تقدم فيها الإفطار على الطريقة الإنجليزية أو الأمريكية يجب على رئيس هذا القسم أن يقوم بتجهيز جميع أنواع العجة (الأومليت) و الأصناف التي تتضمنها القائمة الصغيرة الخاصة بهذا النوع من الإفطار . ومن الممكن أن يعمل تحت إدارته واحد أو أكثر من المساعدين . وعادة يقوم بعمل رئيس وردية بعد الظهر .

٥- الرئيس الليلي :

و هو يختار في العادة من بين الطهاة الأكفاء . ليتمكن كمن القيام بتنفيذ قائمة مصغرة و عمل الساندويشات الخ .

و الغرض الرئيسي من وجود الرئيس الليلي هو تمكين نزلاء الفنادق الكبرى الذين يعودون في ساعة متأخرة ليلاً من الحصول على طبق ساخن أو سحور خفيف .

و غالباً ما تستغني الفنادق الكبرى التي يكون بها ملهى ليلي أو كافتيريا عن خدمات الرئيسي الليلي لأن مثل هذه الخدمة تكلف الفندق مصاريف و خسائر هو في غنى عنها .

٦- طاه الرجيم :

في الفنادق العلاجية أو الفنادق التي يوجد بها مطبخ صحي أو تلك التي توجد قرب المحطات العلاجية يخصص في العادة لهذا الغرض أحد الطهاة يطلق عليه لفظ الرجيم . وهو يقوم بطهو المأكولات التي يوصى بها الأطباء الأخصائيون للمرضى كأن تكون الأطعمة مثلا مسلوقة أو خالية من الملح أو الزبد الخ .

و يشترط في طاه الرجيم نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رؤساء المطبخ الآخرين .

و هو يتبع في عمله رئيس المطبخ أو مساعد رئيس المطبخ مباشرة و يعاونه مساعد واحد أو اكثر حسب الأحوال .

٧- المنادى :

هو شخص يشترط فيه أن يكون جهودى الصوت قوى الذاكرة .

و أن يكون على معرفة باللغات ليسهل عليه قراءة الاذونات التي ترد إليه و المناداة على أسماء محتوياتها بلغة سليمة . و أن يكون على إلمام بطريقة خروج الأكل من المطبخ للتخديم .

و من واجبات المنادى المناداة بأسماء الطلبات الواردة من المطعم، بصوت عال، ليقوم بإعدادها كل رئيس قسم فيما يخصه .

و هو يقوم بعملية المناداة هذه وهو واقف أمام المائدة الساخنة ومن داخل المطبخ ليسهل عليه مراقبة الخدمة و التأكد من مطابقة الأصناف الخارجة من المطبخ للقسائم و تلافى حدوث أي اختلاف أو خطأ .

و يوضع تحت تصرف المنادى لوحة كبيرة مثبت فيها مسامير لتعليق الاذونات حسب أرقام الموائد الخاصة بها . و في نهاية الخدمة يقوم المنادى بجمع كافة القسائم و إرسالها إلى قلم المراجعة .

٨- متدرج المطبخ :

يشترط في متدرج المطبخ أن يعرف القراءة و الكتابة و أن تكون لديه الرغبة و الميل الصادقين ليصبح طاهياً صالحاً على مر الأيام .

يظل المتدرج يتدرب مدة عامين على المبادئ الأولية في شئون المطبخ و الطهو تحت إشراف مساعد رئيس المطبخ و إن لم يوجد تحت إشراف رئيس المطبخ نفسه ثم ينقل بعد هذه الفترة إلى أي قسم من الأقسام التي يعينها له رئيس المطبخ حيث يتولى هذا القسم توجيهه و تدريبه على كل صغيرة و كبيرة في قسمه و بطريقة تدريجية .

ومن الأمور المرغوب فيما أن يقوم المتدرج بمجهود شخصي، أثناء فترة تدرجه، نحو تثقيف نفسه مهنياً بالاطلاع على مراجع فنون الطهو و ألا يحجم على سؤال رئيسه في كل ما يستغلق عليه فهمه . و بهذه الكيفية يضمن النجاح الأكيد في عمله .

٩- صبي المطبخ :

وهو أول من يدخل المطبخ في الصباح قبل وصول جميع الطهاة فيقوم بأشغال الأفران ووضع الأواني الكبيرة عليها مملوءة بالماء لتغلي، لاستعمالها في عمل الشورب و طهو الخضراوات .

وهو يقوم كذلك قبل وصول رؤساء الأقسام بمد جميع موائد كل قسم بالملح و أصناف التوابل الضرورية لعمل اليوم .

كما يتولى الضرورية استبدال جميع فوط الخدمة المتسخة بغيرها نظيفة . و يقوم كذلك بترتيب الثلاجات ووضع كل شيء في المطبخ في مكانه في نظام و

ترتيب . و يتبع صبي المطبخ في عمله مباشرة رئيس لقسم الذي يعمل فيه أو مساعد رئيس المطبخ .

١٠- عامل مصعد الأكل :

هو شخص يشترط فيه القراءة بالحروف اللاتينية ليتمكن من قراءة الاذونات و البحث عن محتوياتها بسهولة، و أن يكون قوي الذاكرة .

ومن واجباته استلام الاذونات الخاصة بالمأكولات و المشروبات المتعلقة بطلبات خدمة الأدوار . فبعد قراءة ما يرد إليه من أذونات يقوم بالتوجه إلى القبو حسب ما كان إذن متعلق بمشروب روحي أو المقهى أو إلى المطبخ إذا كان يتعلق بمأكولات . فيحث على الطلب حسب ما هو مفيد بالاذن و يضعه بمعرفته في مصعد الأكل و يرسله إلى الطابق الذي أرسل الاذن.

وبعد إرسال الطلب إلى الطابق المعني يرسل صورة الاذن إلى خزينة الفندق لقيدها بحساب النزيل .

وعامل مصعد الأكل يتبع في عمله مباشرة رئيس المطبخ أو نائبه .

و يعاونه في عمله واحد أو أكثر حسب الأحوال .

١١- عامل الفضيات :

سبق أن تكلمنا عنه بصدد كلامنا عن حجرات المطبخ . فهو بصفة عامة مسئول عن عملية تنظيف جميع الواني الفضية الموجودة في المطبخ و حفظها .

كما يقوم كذلك بعملية توزيع هذه الفضية على المطبخ في أوقات العمل و هو يتبع رئيس لمطبخ في عمله .

١٢- منظف الأواني النحاسية :

وهو كذلك سبق الكلام عنه أثناء كلامنا عن حجرات المطبخ .

و هو يشترط فيه أولاً أن يكون قوى البنية . وهو يقوم بتنظيف و غسل أواني المطبخ النحاسية ،كما يناط به المحافظة علا النظافة التامة للمكان الذي يعمل فيه و الأدوات التي يستعملها، و لا سيما الأحواض المحتوية على المياه الساخنة و الباردة، منعاً من تكون الروائح الكريهة .

و هو يقوم كذلك باستبعاد الأواني التي تحتاج إلى تبييض فيرسلها لتعود مبيضة، إذ من دواعي فخره أن يرى جميع الأواني المسئول عنها دائماً لامعة براقة .

١٣- عامل القمامة :

و يطلق عليه أحياناً لفظ (Charbonnier) أي الفحام نظراً أنه علاوة على قيامه بجمع و رفع القمامة و فضلات المطبخ لوضعها في الأماكن المخصصة لذلك حتى يحضر عمال النظافة العامة التابعين للبلدية لرفعها في المواعيد المعينة، يقوم بتنظيف الأفران، ورفع الرماد المتخلف فيها كما يقوم بإعداد الفحم اللازم للأفران، وأحياناً يعاون في إشعال الأفران .

و قبل أن ننتهي من هذا الفصل نذكر بعض نصائح و إرشادات خاصة بالعاملين في المطبخ .

نصائح وإرشادات للعاملين في المطبخ

نصائح و إرشادات خاصة بالنجاح :

١- يجب على من يعمل في المطبخ أن يحاول بأن يطور نفسه كل يوم فيراقب عمله بنفسه و يحاول أن يصحح أخطاؤه و أن يعمل على تنمية مداركه .

٢- أن يتقبل بصدر رحب كل نقد شخصي فالكمال لله وحده . وكل إنسان معرض للخطأ . فلا يتضايق من النقد الذي يوجه إليه . بل أن يستفيد من الخطاء و يحاول عدم تكرارها مستقبلاً .

١- أن يشعر رؤساءه بأنه يمكن الاعتماد عليه . وثقته بنفسه .

٢- يحاول أن يكسب ثقة زملائه و ليس ثمة ما يمنع من أن يقبل إرشادات الكبار منهم .

٣- يجب أن يحب عمله و يخلص له .

٤- يجب أن يحرص و يدافع عن مصالح رب العمل .

٥- يجب عدم التدخين في المطبخ و ملحقاته .

ب) نصائح و إرشادات خاصة بسلامة العمل :

يجب أن يكون كل رئيس قسم مسئول عن النظافة التامة في قسمه خلال ورديته .

جميع الخامات سواء أكانت مطهية أو غير مطهية يجب أن تكون طازجة ، وعند ملاحظة عدم صلاحيتها يجب تغييرها فوراً أو إعدامها ، وذلك بعد الرجوع إلى رئيس المطبخ .

الأطعمة الموجودة في الثلاجات و المجهزة للاستعمال يجب أن تغطى بورق جلاسيه.

اللحوم المفرية بكافة أنواعها و الكباب يجب أن تكون طازجة دائماً ، كذلك يجب تجنب وجود لحوم مفرية داخل الثلاجات .

يجب على جميع رؤساء الأقسام المختلفة مراعاة عدم استعمال الأواني الفضية بدلاً من الأواني النحاسية و غيرها .

الجبن المفروم يجب أن يحفظ في أواني فخار مطلى بدلاً من الأواني الحديدية البيضاء كما أنه يجب تغطيته بورق سلفان .

ثلاجات السمك يجب أن تكون دائماً نظيفة و الأسماك يجب أن تغطى بقطعة فن القماش قبل وضع الثلج فوقها .

ممنوع منعاً باتاً البصق داخل المطبخ أنه يسبب الميكروبات و الأمراض .

المبحث الرابع : نظافة المطبخ

إن العناية بنظافة المطبخ مثلها مثل العناية - أي مكان آخر بالفندق يجب أن تكون ضمن الأمور التي تشغل بال المسئولين عن حسن سمعة الفندق .

وثمة نوعان من النظافة يجب الاهتمام بهما في المطبخ .

نظافة أقسام المطبخ المختلفة و ملحقاته كالثلاجات وأقسام الحلوى والجيلاتيني و أماكن غسل و إعداد الخضر و أماكن غسل الأواني ودورات المياه الخ ...

نظافة أواني المطبخ و هي الأواني النحاسية و الأدوات و الصحون و الفضيات الخ.

ونتكلم عن كل نوع في مبحث مستقل .

المبحث الأول : نظافة أقسام المطبخ

قبل أن نتكلم عن طرق النظافة المختلفة يجدر بنا أن نذكر أن أعداد الطهاة في المطبخ التي يجب محاربتها هي الحشرات و الهوام مثال النمل و الصراصير و الجرذان، وفي البلاد الحارة الذباب .

لذلك يتعين على مدير الفندق بذل قصارى جهده في منع تواجد مثل هذه الحشرات بالمطبخ، وذلك بان يجعل الجدران دائماً سليمة خالية من الشروخ أو الثقوب وان يواظب دائماً على طلاء الجدران و الأسقف .

فالنسبة للذباب إذا كان المطبخ يحصل على تهوية طبيعية تقوم إدارة الفندق بوضع شبك دقيق على النوافذ والأبواب منعاً من تسرب الذباب إلى داخل المطبخ .

تلكم هي واجبات الفندق .أما الواجبات الخاصة بنظافة المطبخ المنوطة بالعاملين فيه فنقول أنها أصبحت اليوم أكثر بساطة مما كانت عليه في الماضي نتيجة لاستعمال الآلات الحديثة مثل أفران الغاز و الأفران الكهربية الخ ....

ويقوم بنظافة المطبخ في العادة صبي المطبخ ،كما يقوم أيضاً أثناء النهار بمساعدة الطهاة في عملهم كأن يقوم بغسيل و إعداد الخضر و تقشير البطاطس الخ... و هي من أعمال المطبخ البسيطة التي لا تسبب خسائر مادية كبيرة .

و نلاحظ أن النظاميين السويسري و الألماني يعهدان دائماً بمهمة النظافة الداخلية بالفنادق إلى النساء . و قد أتت هذه التجربة في بلادهم بنتائج باهرة . فعقب الانتهاء من كل وجبة من الوجبات تقوم أولئك النسوة، بعد ترك الطهاة المطبخ للراحة، بعملية الغسيل و إزالة الدهنيات و نظافة المطبخ عموماً بحيث إذا عاد الطهاة لتحضير الوجبة التالية وجدوا المطبخ في حالة من النظافة ينشرح لها الصدر .

و الآن نتكلم عن نظام النظافة اليومي في سائر أقسام المطبخ و ملحقاته .

في الصباح المبكر :

تجرى عملية غسيل المطبخ و رفع الدهنيات بواسطة الماء المغلي و البوتاس من فوق جميع الآلات و الموائد الساخنة و الشوايات و الأفران الخ ..... ثم يجفف كل شيء بعد ذلك .

تنظيف جميع الثلاجات .

غسيل و إعداد الخضراوات .

استبدال المناشف المتسخة بغيرها نظيفة .

بعد الإفطار :

تغسل الجدران بالماء و الصابون كما تغسل جميع الموائد ثم تجفف .

أما الأرضية فتغسل بالماء البارد فقط مع حكها بالفرشاة ذات اليد الطويلة . وتسلك مجارى المياه مع تمرير المياه النظيفة فيها . وأخيراً ترش الأرضية ببعض النشارة لتبقى ناشفة أثناء العمل .

بعد الغداء :

تتم نفس عملية النظافة التي تجرى بعد وجبة الإفطار .

و يجب مراعاة القيام بعملية نظافة عامة للمطبخ مرة أو مرتين كل أسبوع، فيغسل و يلمع زجاج النوافذ والأبواب جيداً و كذلك المصابيح الكهربية كما تنظف الجدران والأسقف بإزالة ما يعلق بها من أتربة أو عنكبوت.

المبحث الثاني : نظافة أواني المطبخ

قبل أن نتكلم عن طرق غسيل أواني المطبخ في شيء من الإيجاز نقول إنه يمكن تقسيم جميع هذه الأواني قسمين : قسم يمكن غسيله باليد وحدها و قسم يمكن غسيله باليد أم بالآلات .

و يتبع القسم الأول ما يلي :

الأواني النحاسية :

يخصص لغسيل الأواني النحاسية مكان خاص في المطبخ مزود بحوضين كبيرين يملأ أحدهما بالماء المغلي و الآخر بالماء الساخن و البوتاس .

و يتولى عملية الغسيل في المطبخ صبية مخصصة لهذا الغرض، فيقومون بغمس الأواني في الحوض المملوء بالماء و البوتاس مع دعكه من الداخل و الخارج بواسطة ليفة لإزالة ما يعلق بها من دهنيات ثم يقوموا بنقلها إلى الحوض الآخر لشطفها . وبعد

ذلك يعرضونها قليلاً تحت صنبور الماء المغلي النظيف للتأكد من أن الإناء قد نظف تماماً .

و بعد عملية الغسيل يقوم الصبي المسئول بتنشيف الإناء من الداخل و الخارج بواسطة قطعة من القماش، ويستحسن أن يخصص قطعة قماش لتنشيف الأجزاء الخارجية للآنية و قطعة قماش لتنشيف الجزاء الداخلية منها .

و صفوة القول يجب على صبية الغسيل المحافظة على جميع الآنية في حالة لامعة براقة دائماً .

و يلاحظ أنه يجب مراعاة تغيير مياه أحواض غسيل آنية المطبخ بصفة مستمرة و تنظيف جدرانها و شطفها تماماً كما هو متبع بالنسبة للآنية نفسها .

أما عملية غسيل الأواني النيكلية فهي أبسط من غسيل الأواني النحاسية إذ يكفي لإزالة الدهنيات منها شفطها بالماء المغلي مع الصودا . وإذا اعتلاها بعض الصدأ يضاف إليها بعض الرماد .

فضية المطبخ :

إن أطباق الخدمة الفضية عندما تعود للمطبخ عقب الخدمة للغسيل يتولى الصبية غسلها في مكان خاص ملحق بالمطبخ و مزود بحوضين مثل تلك التي تغسل فيها الأواني النحاسية و توضع حولها موائد كبيرة .

وتتم عملية الغسيل بوضع الطبق في الحوض المحتوى على الماء المغلي و الصابون السائل ثم ينقل منه إلى الحوض الآخر الذي يحتوي على ماء ساخن كذلك و لكن بدون صابون، وخلال هذه العملية يزول ما يكون البودرة المغموس في الكحول و يترك ليجف لحفلة ثم يزال السبيداج بواسطة فرشاة خاصة، ثم يوضع قليلاً تحت الصنبور حتى تزال رائحة الكحول و يجفف الإناء بعد ذلك ثم يلمع بواسطة فوطة من الجلد لتكسبه بريقاً خاصاً .

و عامل نظافة الفضية يقوم يومياً بعملية جلاء جزء منها بصفة دورية .

ففي يوم يقوم بجلاء الأطباق و في يوم ثان يقوم بجلاء أواني الخضر و في يوم ثالث يقوم بجلاء أواني الشوربة و في يوم آخر الغطاءات و هكذا ، بحيث تظل الفضية لامعة على الدوام .

و يتبع القسم الثاني ما يلي :

تتم عملية غسيل الفناجين و الأطباق الصيني في الفنادق الصغيرة باليد و بالوسائل التي ذكرناها ، أما في الفنادق الكبرى فهي تتم في العادة بواسطة آلات غسيل الأطباق . و حسب حاجة كل فندق يوجد أنواع مختلفة من الآلات، فمنها ما هي ذات خانة واحدة و منها ما هي ذات خانتين .

فالآلة ذات الخانة الواحدة تؤدي العملية الآتية :

الغسيل بالماء الساخن في درجة ٤٥ مئوية تقريباً مضافاً إليها بعض الصودا ثم تقوم الآلة بعملية شطف الأطباق بواسطة ماء مغلي في درجة ٩٠ مئوية تقريباً . ومثل هذه الآلات لا تسعف الفنادق الكبيرة لذلك فنحن ننصح باستعمال الآلات ذات الخانتين فتتم كل عملية في خانة إذا تمرر الأطباق داخل صناديق خاصة بطريقة آلية لإتمام عمليتي الغسيل و الشطف فتدخل الآلة لتخرج من الجهة الأخرى .

الفضلات :

لا يخفى علينا قبل أن نختم هذا المبحث أن نذكر الفضلات التي تتخلف في الصحون العائدة من المطعم و بها بعض الفضلات من لحم و عظم و خضراوات و غيرها ، وقد تبلغ هذه الفضلات أحياناً كميات ضخمة .

فغالباً ما تقوم الفنادق بوضع صناديق معدنية في المطابخ لحفظ القمامة فيها ثم تنقل إلى مكان تجميع القمامة في مكان تجميع القمامة في مكان خارج المطبخ تتوفر فيه وسائل التهوية حتى لا تختمر فيه الفضلات و تكون سبباً في انتشار الروائح الكريهة و الذباب و الميكروبات .

و تعتمد بعض الفنادق إلى بيع هذه الفضلات إلى أحد المتعهدين الذي يتولى رفعها في مواقيت معلومة لينتفع بها في تربية الخنازير، و لكن يجب أن تراقب عملية رفع القمامة هذه في مثل هذه الأحوال حتى لا تتسرب مواد وأواني الفندق أو بعض المواد الغذائية إلى الخارج .

المبحث الخامس : أصول فن الطهو

إذا كان الإنسان يحتاج لمعرفة القراءة و الكتابة تعلم قيمة الحروف الهجائية، وإذا كان يحتاج لرسم لوحة فنية تعلم خلط الألوان و كذلك إذا كان يحتاج إلى قراءة قطعة موسيقية تعلم السلم الموسيقي و هكذا ... فإنه يتعين عليه لمعرفة فن الطهو أتن يتعلم أصول أو القواعد الأساسية لهذا الفن .

فالطهو علاوة على أنه فن إلا أنه كذلك علم . ذلك أنه يستعمل المواد الغذائية سواء بطهوها مستقلة أو مع غيرها أو إعدادها في حالتها الطبيعية يجعلها صالحة للاستهلاك و ذات طعم مقبول، و في ذات الوقت صحية و سهلة الهضم .

هذا علاوة على ما سبق رأينا ما التغذية من فائدة كبيرة لحياة جسم الإنسان أو بمعنى آخر يمكننا أن نقول إن العلم هو أساس الحياة نفسها .

و كما سبق ذكرنا أنه من العبث الإلمام بكل ما يتعلق بفن الطهو في هذا الفصل و لكن سوف نحاول التعرض بقدر الإمكان لكل ما يهم الدارس لإدارة الفنادق أن بعرفه من معلومات تتصل بهذا الفن .أما من يريد أن يتعمق فيه التخصص فنحيله إلى المراجع المتخصصة .

لذلك سوف نقسم كلامنا في هذا الفصل إلى المبحثين التاليين :

المبحث الأول : نتكلم فيه طرق ومناهج الطهو المختلفة .

المبحث الثاني : نتكلم فيه عن قوائم الطعام .

المبحث الأول : طرق و مناهج الطهو

إن النظرية العامة بشأن طرق وأساليب الطهو ترتكز على قواعد محددة و ثابتة، يتعين السير على مقتضاها في الحياة العملية لضمان النجاح في الحصول على أطباق بسيطة أو مركبة .

فالمواد الغذائية تحتاج لطهوها أن توضع على نار هادئة و بطيئة . وليس من الضروري وضعها على نار عالية جداً لتصل إلى درجة الغليان إذ بالتبخر تفقد المواد الجوهر الغذائي الذي تحتوي عليه .

و ثمة طريقتان مميزتان للطهو السليم :

الأولى : الطهو بطريقة الغليان . وهذه تمنع الإفادة الكاملة من خواص المواد الغذائية كاللحوم و الطيور و الأسماك و الخضر المسلوقة .

الثانية :الطهو بطريقة الشي و التحمير . و هذه الطريقة تمنع تسرب خواص المواد الغذائية للخارج و تحتفظ بها في الداخل، و بذلك يمكن الاستفادة بالجواهر الغذائية كاملة . و هذه الطريقة تتطبق على اللحوم المحمرة و المشوية و المشوحة و كذلك الأسماك المشوية و المكمورة .

و نتكلم عن طرق طهو المواد الغذائية في الفروع الآتية :

الفرع الأول : طرق طهو اللحوم و الطيور .

الفرع الثاني : طرق طهو الأسماك .

الفرع الثالث : طرق طهو الخضراوات .

الفرع الأول: طرق طهو اللحوم

يتم طهو اللحوم و الطيور بالطرق الآتية :

السليق على البارد - التشويح

السليق على الساخن# ٨- بالصلصة

في الطاجن#٩- مقلية

التحمير ٠- حمام بخار

مكمورة# ١١- محمرة الوجه

الشي# ١٢- تصفية حساء

السليق على البارد :

المقصود من هذه الطريقة الحصول على الشوربة التي تحتوي على العنصر الغذائي الموجود في اللحم . لذلك نضع اللحم في الماء البارد ثم يوضع فوق نار هادئة ليغلي ببطء . ويلاحظ أن تكون درجة الحرارة تتفق في زمنها مع حجم القطعة المطلوب سلقها، وإذا أريد كسب الوقت قطع اللحم إلى قطع صغيرة .

و يلاحظ في اللحم البقري مثلا إذا وضع في ماء بارد ثم وضع على نار هادئة ليغلي أمكن الحصول على شوربة غنية و لذيذة الطعم . و على العكس إذا وضعنا اللحم في ماء مغلي، احتفظ بعناصره الغذائية و كانت الشوربة ضعيفة في حين أن اللحم تكون غنية بالبهريز .

٢- السلق على الساخن :

عندما نلقى اللحم في الماء الساخن لسليقه تتكون طبقة زلالية حول اللحم تغطيه بقشرة رفيعة مجمدة تمنع العناصر الغذائية من أن تخرج منها .

و يجب أن يكون السليق ببطء لأنه لو سلقت اللحم بقوة و احتاجت إلى وقت طويل جداً للتسوية .

٣- السواء بالطاجن (توحيد الطعم) :

تتضمن هذه الطريقة تسوية اللجم في المرقة أو الصلصة التي تخرج منها مع تجميلها ببعض الخضراوات و العطارة لإعطائها طعماً لذيذاً .

و طريقة السواء بالطاجن هي طريقة وسط بين التحمير و التشويح، فالعصارة التي تخرج من اللحم تختلط بالمرقة البيضاء أو الغامقة التي بالإناء الموضوع فيه اللحم ليسرى فيه مع إضافة بعض الدهن . و يجب أن يكون اللحم عند التقديم غير مجمد.

الطريقة :

يتبل اللحم بالملح و الدقيق و يحمر بمادة دهنية في إناء حراري تحمر بعض الخضراوات مثال الجزر و الكرفس و البصل و الكرات . و بعد ذلك يوضع اللحم فوقها ثم نضع المرقة أو الصلصة و نغطيه و نضعه في الفرن حتى يسوى .

٤- التحمير (تركيز الطعم):

تتم عملية التحمير فوق نار حامية أو فرن حام و ذلك بوضع صينية بها مادة دهنية . فبعد أن تسيح المادة الدهنية و تسخن و توضع فيها قطع اللحم المراد تسويتها مع تقليبها على كل من وجهها حتى لا تحترق .

و يجب ملاحظة عدم تعرض اللحم للهيب النار أو الفرن حتى لا تجف . لذلك يجب سقيها من وقت لاخر بالصلصة التي تحمر فيها .

و في العادة لا تحمر إلا اللحوم الطرية سواء من لحوم الجزارة أو الطيور التي تحتاج في تسويتها إلى وقت كبير . فحرارة الفرن يجب أن تنظم وفقاً لطبيعة القطعة المطلوب تحميرها . فإذا كان المطلوب أن يكون التحمير نصف سواء (للحم الغامق أو البقري أو الضأن) يجب أن يكون الفرن مرتفع الحرارة حتى يكتسب سطح اللحم لوناً جميلاً .

و لمعرفة إذا كانت اللحمة نصف سواء أو كاملة السواء يكون ذلك بلمسها فإن غازات فيها الإصبع كانت نصف مستوية و إن قاومت الضغط عليها كانت كاملة السواء .

أما اللحوم البيضاء مثل البيلو و الضأن و الخنزير – يجب أن تكون كاملة التسوية .

أما بالنسبة للطيور فيمكن معرفة درجة سواها إذا وضعناها في طبق سالت منها مرقة بيضاء .

التحمير بالسيخ :

هذه العملية تحتاج إلى بعض العناية . فيجب أن تدهن قطع اللحم المراد تحميرها في السيخ بالدهن أو بالزيت بعد تثبيتها في السيخ .

و حالياً تستعمل الأسياخ التي تتحرك آلياً بحيث تدور بصفة مستمرة . ويلاحظ أن قطع اللحم أو الطيور الكبيرة الحجم تحتاج في تسويتها إلى مدة طويلة ، لذلك يجدب أن تسوى على نار هادئة لكي يسوى قلب اللحم و تضل إليه حرارة النار بدون أن يحترق الجزء الخارجي . وتزداد النار عند النهاية لتلوين القطعة .

٥- التكمير (توحيد الطعم):

تستعمل هذه الطريقة في اللحوم البيضاء و الطيور . فتتبل بالملح و لدقيق اللحوم المراد تسويتها و نضع الستوار فوق الفرن و فيه قليل من الزبد ، ثم نضع اللحم عليها و عندما تكتسب اللون من جهة تقليلها إلى الجهة الأخرى و بعد ذلك تغطيتها لتكمل سواها بالبخار الذي يخرج منها .

ملحوظة : لا يجب وضع سائل آخر للتسوية .

٦- الشواء (تركيز الطعم):

تتم هذه الطريقة بشي اللحم على الشواية التي تستعمل بالفحم النباتي فيجب أن تكون النار متوهجة و بدون دخان منعاً من انتشار غاز الكربون الضار و تشبع اللحم منه . فبمجرد تعريض وجه قطعة اللحم للنار تتكون على هذا السطح قشرة سوداء تمنع تسرب دم اللحم و بذلك يحتفظ هذا اللحم بداخله كافة عناصره الغذائية .

في العادة يجب أن تكون قطع اللحم التي تشوى في شكل شرائح و الطيور مسطحة قليلة السمك . ويجب أن يكتسب وجهها اللون الأحمر قبل التسوية النهائية.

و لحم الأنتركوت و التورندو و الشاتوبريان و الكستليته و الأسماك، يتم شواها على شواية بالغاز أو بالكهرباء أو الفحم النباتي و يفضل الفحم النباتي لأنه يسبغ على اللحم طعماً ممتازاً .

و تمتاز طريقة الشي - كما ذكرنا - بأنها تحتفظ في اللحوم بكافة عناصرها الغذائية .

الطريقة :

تتبل اللحوم المراد شيها بالملح و الفلفل و بعد أن يوضع عليها قليل من الزيت توضع اللحوم على أسياخ الشواية السابق تنظيفها و بعد أن تأخذ اللحم علامات الأسياخ تقلبها على الوجه الآخر حتى تعلم كذلك و بعد أن تتم عملية التسوية حسب الطلب نضع اللحم في الطبق الذي سيقدم و معه قليل من البقدونس .

ملحوظة :

لا يجب أن تسوى اللحوم قبل طلبها من المطعم لأن ذلك يجمدها و يفقدها العناصر الغذائية .

٧- التشويح:

هو عبارة عن طريقة سريعة لتسوية قطع صغيرة من اللحم مثال الاسكالوب و دوائر البتللو أو البقري و الكستيلينه و الأنتركوت و صدور الدجاج .

الطريقة :

نضع مادة دهنية في الستوار ثم نضع الستوار في الفرن . ونتبل اللحوم بالملح و الدقيق ثم نضعها في الستوار لتسويتها بسرعة . وعندما تسوى الجهة التي عليها اللحم نقلبها إلى الجهة الأخرى . و يجب أن تحرك الستوار حتى لا تلصق اللحم بالقاع . و عندما تكتسب اللون المطلوب و تقدمها في السرفيس .

ملحوظة :

عندما تقوم بتشويح كبد أو كلاوى بتللو أو ضاني يجب أن تحركه بصفة مستمرة حتى لا يتحمر .

٨- التسوية بالصلصة (توحيد الطعم):

تتضمن هذه الطريقة تشويح اللحوم أو الطيور مثال الطريقة السابقة بعد تقطيعها إلى قطع صغيرة لتلوينها و الاحتفاظ بعناصرها الغذائية داخلها ثم تغطى بالصلصة أو الدمعة .

القلي (تركيز الطعم):

طريقة قلي الطعام يقصد بها تسويته بسرعة في مادة دهنية أو الزيت الساخن جداً (مقدوح) بكمية وفيرة لتغطية المادة المراد قليها . و يجب أن توضع هذه المادة بكميات قليلة حتى لا يبرد الزيت و تضعف التسوية . ولمعرفة إذا ما كان الزيت قد تم قدحه أن نلقى فيه ورقة مقدونس أو نقطة ماء فتحدث بعض الفقاقيع .

و يجب ألا تزيد كمية الزيت التي توضع في الإناء عن نصف حجمه منعاً من فيضان الزيت و سقوطه على الأرض عند وضع المواد المراد قليها . وتوجد في الأسواق بعض الأواني الخاصة بالقلي و هي مرتفة الجدران و بها شبكة مصنوعة من السلك ذات مقبض لرفع المواد المقلية بسهولة و دون أدنى خطورة، وكذلك يمكن رف ع الطعام قبل تسويته عند غليان الزيت و ارتفاعه في الإناء، لكي لا يسقط على الأرض .

و بعض المواد الغذائية تحتاج في قليها إلى دفعتين مثال البطاطس المقلي أو البطاطس السوفليه أو بعض الأسماك التي تقطع إلى قطع كبيرة .

و لمعرفة تمام القلي يكون باكتساب المادة المراد قليها لوناً ذهبياً و أن تكون (مقرقشة) هشة .

و يمكن استعمال الزيت السبق استعماله في القلي مرة أخرى بعد تصفيته بمصفاة فوقها قطعة من القماش، ليكون الزيت نظيفاً ، ويجب أن يغطى الزيت بقطعة من القماش و عند الاستعمال يضاف لهذا الزيت بعض من الزيت الطازج . ويلاحظ عدم احتراق الزيت المراد استعماله مرة ثانية . كما يفضل عدم استعمال الزيت أكثر من مرتين .

و يجب مراعاة استعمال الزيت جديداً في قلي المواد الدقيقة مثال لقمة القاضي، ويمكن استعمال زيت لقمة القاضي لقلي البطاطس بعد ذلك أو كفتة فراخ . وبعد ذلك نستعمله في قلي الأسماك .

و لملافاة احتراق زيت القلي يجب أن نرفعه من فوق النار قبل أن نأخذ منه الطعام المقلي .

و الزيوت التي تستعمل في القلي يفضل منها زيت بذرة القطن المصري أو زيت الزيتون أو زيت الفول السوداني أو دهن الكلاوى البقري بعد تصفيته جيداً .

١٠- حمام بخار (تركيز الطعم):

تتصمن هذه الطريقة وضع إناء صغير مثال الكاسروله أو الفخار أو الكوكوت و به الطعام المراد تسوسته داخل إناء كبير ممتلىء بماء ساخن جداً . وهكذا تمنع إيصال النار المباشر بالمواد المراد تسويتها و كذلك تمنع حرقه و تسويته بسرعة.

و المأكولات التي يتم تسويتها في حمام البخار (بان مارى) هي أنواع السوفلية و البودنج و الفواجراه و الكريمة الخ .

١١- تحمير الوجه :

تستعمل طريقة تحمير وجه الطعام في أطباق اللحوم و الأسماك المسواة بالصلصة البيضاء أو الغامقة مع وضع جبن مفرومة أو عيش مفروم فوقها . و في بعض الحالات توضع المادتان مضاف إليهما زبدة أو كريمة لتلوين الوجه .

١٢- تصفية الحساء و تركيزه :

تستعمل هذه الطريقة لتصفية الحساء حتى يصبح شفافاً و مركزاً أو جلاتينية لحم أو حلو .

الطريقة : بعد تكوين شوربة العظم البقري، نضع في إناء خضار مقطع مثال الجزر و الكرفس و الكرات و البصل و قليل من الثوم و فلفل حصى و طماطم و لحمة بقري مفرومة مع بياض بيض و عليها قلقل من الماء البارد حتى يختلط الجميع . ثم تضع الشوربة الساخنة ببطء باستمرار تقليب الماء البارد حتى يختلط الجميع . ثم تضاف الشوربة الساخنة ببطء مع استمرار تقليب المواد التي بها حتى انتهاء الشوربة التي تريد وضعها فيها .

و بعد ذلك تضعه فوق نار قوية حتى يتكون قرص كبير و قبل أن يغلي تخفف النار حتى لا يتم الغليان و ينكسر القرص، ويجب أن يبطل التقليب حتى لا تعكر المواد و تتم التصفية مثل الحساء .

و عندما تريد جيلاتينة لحوم يجب أن نضع هذه المواد و يضاف إليها أوراق من الجلاتينة التي تباع في السوق بعد غسلها .

الفرع الثاني : طرق طهو الأسماك

يمكن طهو الأسماك بالطرق الآتية :

١- مسلوق بالخضار . ٦- محمر الوجه .

٢- مسلوق أو بلو .# ٧- مشوي .

٣- مسلوق بالنبيذ الأبيض .# ٨- محمر (منيير).

٤- بالطاجن .# ٩- بارد .

٥- مقلي .

السمك المسلوق بالخضار :

إذا كان من أسماك المياه العذبة يكون الماء الذي يوضع فيه مالحاً و به قليل من الخل أو النبيذ الأبيض و بعض الخضار المقطع حلقات كالبصل و الجزر و

الكرات و بهارات مختلفة و فلفل حصى . و يجب أن تستعمل هذه البهارات بمقدار معين حتى لا يؤثر ذلك على الطعم .

و إذا كانت الأسماك المراد سلقها صغيرة الحجم تعين أن تغلي الماء التي بها الخضراوات سلفاً مدة ٢٠ إلى مدة ٣٠ دقيقة حتى يأخذ الماء طعم الخضار، و تضعها بالمصفاة قبل الأسماك . أما إذا كان السمك المطلوب سلقه كبير الحجم وضع الخضر و البهارات مع السمك في ماء بارد و أثناء المدة التي يسوى فيها السمك . ويعمل حساب التسوية حسب حجم السمك فيخصص ١٥ دقيقة لكل كيلو سمك و لا يجب أن يكون الماء في الإناء كثيراً بل يكفي أن يغطى بالكاد سطح السمك . و الماء الذي يسخن فيه السمك يجب أن يسخن ببطء و إذا كان المراد تقديم السمك بارداً فيجب تركه في غليته إلى وقت تقديمه حتى لا يجمد و يتغير لونه .

السمك المسلوق أو بلو :

السمك الذي يطهى بهذه الطريقة يجب أن يكون حياً . فبعد تنظيفه من باطنه و خياشيمه فقط دون حك جلده أو تنظيفه من الخارج حتى لا يذهب قشره . ويجب غمسه في قليل من الخل قبل إسقاطه في الماء المغلي، و بهذه الطريقة يكتسب لوناً أزرقاً جميلاً .

و يحتاج سمك البحر لتسويته إلى مجرد ماء مملح و قليل من عصير الليمون . و أنواع الصلص التي تقدم مع هذه الأسماك هي : الهولندية و المرسيلين و ريش و الزبدة السائحة و زبدة نوازيت أو زبدة سوداء .

السمك المسلوق بالنبيذ البيض :

يمكن استعمال هذه الطريقة في الأسماك الكاملة، بيد أنها تستعمل بصفة خاصة في الأسماك التي تقطع إلى شرائح .

الطريقة :

نضع بعض الزبدة في إناء و بصل مفرى و ملح و فلفل و بعد ذلك نضع فوقه شرائح السمك بعد دهنها بقليل من الزبد حتى لا تلتصق الشرائح بعضها أثناء التسوية. ثم نضع عليه قليل من النبيذ الأبيض و قليل من شوربة عظم السمك ثم يغطى بعد ذلك بفرخ ورق زبدة و يسلق تدريجياً دون أن يصل إلى حد السواء لكي

تحتفظ الشرائح بشكلها الجميل دون أن تقلى . بعد ذلك يصفى الماء في كسروله و يضاف إلى الباقي بعض النبيذ الأبيض .

و تعد هذه الطريقة أساساً لتحضير أنواع لا حصر لها من السمك .

سمك بالطاجن :

تستعمل هذه انطريقة في طهو السمك السليم و إما السمك المقطع قطعاً كبيرة الحجم.

الطريقة :

تضع في طاجن قليل من الزبد و خضراوات مقطعة و حلقات بصل و كرفس أبيض و كراتا و قليل من الفلفل الصحيح وورق لاورو و تضع السمك فوقها و تغطى نصف هذه الكمية بالنبيذ الأبيض و مرقة عظم السمك . ثم تضيف بعض الملح و تغطيه بفرخ ورق زبدة و تضعه في الفرن ليسوى تدريجياً مع سقيه من وقت لاخر . وعند انتهاء السواءتر تربط الصلصة بالدقيق حتى تتجمد قليلاً .

سمك مقلي :

تستعمل هذه الطريقة في قلي السمك أو الشرائح الخالية من العظم . والزيت هو أحسن مادة للقلي فيجب ضبط درجة حرارة الزيت حسب حجم أو كمية السمك، ويلاحظ أن السمك الفلا و الكبير تتم تسويته على دفعتين : الأولى و الثانية ليكتسب لواً ذهبياً و يصبح هشاً (مقرقشاً) . وقبل القلي يتبل السمك في الملح و الفلفل و بعض عصير الليمون و المقدونس المفرى و بعد ذلك تغمسه في لبن بارد ثم يقلب في الدقيق .

السمك المحمر الوجه :

تتضمن هذه الطريقة سمكاً مسلوقاً – كما سبق شرحنا – في إناء و تضع فوقه صلصة مورناى مصنوعة بماء سمك و قليلاً من الزيدة و بعد ذلك يحمر الوجه حتى يأخذ لوناً جميلاً أو نضيف قليلا من الصلصة الهولندية أو قليلاً من الزبدة الطازجة أو من الكريمة حتى يأخذ السمك لونه من غير أن تضع جبنه مفرومة أو غيرها .

السمك المشوي :

و هذه الطريقة تتم بتنظيف بطن السمك و إزالة قشره ثم ينشف و بعد ذلك يوضع في الزيت و عليه قليل من الملح ثم تضعه فوق شواية ساخنة جيداً حتى يسوى وجهه ثم يقلب عل الوجه الآخر مكتسباً لونا جميلاً . وعندما يسوى يرفع من على النار و يقدم في السرفيس مجملاً بالمقدونس مع فصوص الليمون . ويجب أن يقدم هذا السمك مصحوباً بصلصة المايونيز ز صلصة تارتار أو زبدة أنشوجة .

و يلاحظ أنه إذا كان نوع السمك رقيقاً تعين تقليبه خفيفاً في الدقيق قبل غمسه في الزيت .

سمك بطريقة منيير :

تستعمل هذه الطريقة في طهو السمك الصحيح بشرط ألا يكون كبير الحجم أو أن يكون مقطعاً إلى شرائح .

الطريقة :

يتبل السمك بعد تنظيفه بالملح و الفلفل و قليل من عصير الليمون و بد ذلك يغمس في لبن بارد مملح ثم يقلب في الدقيق . ثم يحمر بعد ذلك في الطاسة في الزيت المقوح و بعد أن يأخذ لونه تقلبه على الوجه الآخر و إذا كان السمك سميكاً تعين شقه طولياً بالسكين عدة شقوق في كل جهة من ظهره .

و بعد أن تتم تسويته يرص في سرفيس مع إضافة قليل من عصير الليمون إليه و يرش عليه المقدونس المفرى و قليل من زبدة نوازيت و يمكن تجميله بشرائح من الليمون و مقدونس .

و هناك طريقة " البل مانيير Belle meuniere " و هي تتلخص في إعداد السمك وفقاً للطريقة السابقة و لكن يجمل السمك بعد رصه في السرفيس بطماطم مقطعة قطعاً صغيرة و عش الغراب .

أما طريقة السمك البانيه على الطريقة الإنجليزية فتكون بتتبيل شرائح السمك في الملح و اللفت و عصير الليمون و الدقيق ثم يوضع في البيض و بعد ذلك في

البقسماط و يحمر في الزبد في الطاسة . ويقدم مصحوباً بزبد متردوتيل أو زبد كولبيير .

السمك البارد :

هو السمك الذي تمت تسويته حسب الطريقة الأولى مع تركه في الماء الذي سوى فيه حتى يبرد . وبعد ذلك يرص في السرفيس الذي سيقدم فيه و يجمل بالطرق المختلفة مثالا السلطة الروسية و البيض المسلوق الجامد و الطماطم المحشوة و قلب الخس الخ ..و يصحب بصلصة باردة .

الصدفيات :

من المفضل أن تكون الصدفيات دائماً حية عند استلامها فيما عدا الجمبري الاسكندراني و السويسري .

طريقة السلق :

بالنسبة للإستاكوزة أو الكابوريا أو الجمبري، يجهز الماء مع الخضرة مثل البصل و الجزر و الكرفس و الفلفل الحصى و قليل من الخل، وعندما يغلي الماء تسقط فيه الصدفيات المراد سلقها ثم تغطى حتى تسوى .

و لمعرفة تمام التسوية يكون ذلك بملاحظة أن الصنف قد اكتسب اللون الأحمر.

الفرع الثالث: طرق طهو الخضراوات

يجب عدم ترك الخضراوات الجاهزة مدة طويلة في الماء حتى لا تجمد و تفقد جزءاً من قيمتها الغذائية و بعض الفيتامينات و الطعم .

كما يجب مراعاة السكاكين التي تستعمل في تقطيع الخضر أن تكون من الصلب الغير قابل للصدأ . ذلك أن السكاكين المصنوعة من الحديد قد تؤثر على بعض الفيتامينات .

ومن اهم الطرق التي تطهى بها الخضراوات ما يلي :

١- نصف سوداء .# ٦- محمرة الوجه .

٢- مسلوقة . ٧- مقلية .

٣- في الطاجن .

٤- محشية .

٥- ملونة بالزبدة .

٨- مشوحة .

٩- مسواه بالبخار .

١٠- مدهوكة .

نصف سوداء :

بعض الخضراوات مثل اللاتوجة و الكرنب و الكرفس و الفينوكيا و اللفت يجب أن تطهى نصف سواء حتى لا تفقد المعادن التي تحتوي عليها . و هذا السواء النصفي يرمى إلى إزالة المرارة أو الحموضة التي تكون في هذه الخضر في العادة . وتتم هذه الطريقة بوضع الخضر في الماء المغلي و تركه يسوى مدة ثلاث أو أربع دقائق ثم يبرد بالماء البارد .

و هذه الطريقة تستعمل لتسوية بعض الخضر الخضراء بسرعة مثال الفاصوليا الخضراء و البازيلاء و السبانخ . فبعد أن تنظف جيدا توضع في إناء كبير به ماء مغلي مملح دون وضع الغطاء فوقها حتى لا تفقد لونها الجميل و تكتسب لوناً رمادياً . وعندما تتم التسوية تبرد الخضر بسرعة بالماء البارد .

و يلاحظ عدم استعمال الصودا ، ذلك أنها علاوة على أنها تحتفظ للخضراوات بلونها الأخضر إلا أنها تفقدها خاصيتها العطرية و جزءاً من قيمتها الغذائية كما أنها قد تؤثر في عملية الهضم تأثيراً سيئاً .

مسلوق :

تستعمل هذه الطريقة في طهو جميع الخضر التي تقدم على الطريقة الإنجليزية فتطهى الخضر في ماء مغلي مالح ، وعندما تتم تسويتها تقدم فوراً و عليها قطع من الزبد الطازج .

و بعض الخضراوات مثال الخرشوف الصحيح و الكشك الماظ و اللفت و الكرنب يكتفي بغليها فقط في ماء مملح و تقدم مصحوبة ببعض الصلص كما تقدم مع خضراوات أخرى و مستقلة .

وبعض الخضر مثل قلب الخرشوف و الكرفس و السلق تسلق عادة في ماء خضار أبيض مكون من ماء مملح و حفنة دقيق و قليل من عصير الليمون . وترمي هذه الطريقة إلى الاحتفاظ بلون الخضر الأبيض الجميل .

و يجب مراعاة أن تكون سلق الخضراوات و تسويتها في أواني نحاسية وأن تكون هذه الآنية نظيفة و مبيضة .

في الطاجن :

ترمي هذه الطريقة إلى طهو بعض الخضر مثال اللاتوجة و الفينوكيا و الكرفس في عصيرها و الاحتفاظ بطعمخا الذاتي .

الطريقة :

يخرط البصل إلى حلقات مع جزر و دهن بثري و يوضع في طاجن عليه الخضار الذي سبق سلقه و شطفه بالماء البارد ثم يضاف إليه شوربة عظم أو ماء مملح بحيث إذا تمت تسويته لا يبقى أي سائل، ويوضع جن في الفرن ليسوى تدريجياً .

محشى :

يتم حشو الطماطم و الخيار مباشرة و هي نيئة بينما يجب سلق البصل و الكرنب و عش الغراب و الخس و الخرشوف و الكوسة قبل حشوها . و يتم الحشو بملئها بالخلطة المكونة من اللحم و الخضر و الأرز الخ ... و توضع هذه الخضراوات بعد ذلك في الفرن لتسوى .

ملون بالزبد :

بعض الخضراوات يكون مظهرها أجمل عندما تلون بالزبد . فهي تسلق ثم تشطف بالماء البارد ثم توضع في كسروله ثم تغطى إلى نصف الإناء بشوربة العظم . ثم يضاف إليها قطعة كبيرة من الزبد و تغطى و تسوى في الفرن . وعندما تتم التسوية يجب أن يقل السائل و هذا يكسب الخضراوات شكلاً لامعاً .

محمر الوجه :

الخضراوات الكمراد تحمير وجهها يجب أن تتم تسويتها سلفاً ثم ترص و تعطى بالصلصة البيضاء أو الغمقة ثم يرش عليها الجبنة المفرومة و الزبد ثم توضع في الفرن حتى يكتسب سطحها لوناً ذهبياً .

مقلى :

تستعمل هذه الطريقة في الخضر الطازجة و المسواة، فالباذنجان و الكوسة و البصل تقطع طازجة إلى حلقات وتتبل في الملح و الفلفل و تقلب في الدقيق ثم في بيض مضروب ثم تقلى في الزيت المقدوح .

أما الخضراوات المطهية مثال الكرفس و الخرشوف و القرنبيط فهي تغمس في عجينة القلي ثم تقلى .

مشوح الوجه :

تقضى هذه الطريقة أن تكون الخضراوات مسواه .

الطريقة :

توضع الزيدة أو أية مادة دهنية في طاسة ثم تقطع الخضر حلقات و بعد السواء ترفع و توضع في المادة الدهنية حتى تأخذ طعمها أو تتشرب بالزيدة فيقشر بعد سلقه و يقطع حلقات ثم يشوح بالزيد حتى يكتسب اللون المطلوب .

الطهو بالبخار :

تستعمل هذه الطريقة في طهو بعض أنواع الخضر مثل الكوسة و البازيلاء و لا سيما البطاطس التي تسلق بالقشر أو بدونه . وهناك الات بخارية خاصة بهذه التسوية مثل الستيم تكون الواحدة داخل الخرى أو كسروله توضع فيها شبكة مرتفعة القاع .

مدهوك :

تستعمل هذه الطريقة في الخضراوات التي تمت تسويتها و أنواع البطاطس ثم يوضع عليها قليل من اللبن و يكمل طعمه بالزيدة أو بالكريمة أو بشورية عظم أو بالصلصة البيضاء (بشامل) .

المبحث الثاني : قوائم الطعام

إن دراسة فن الطهو لا يمكن أن تكتمل إلا إذا اقترنت بدراسة قوائم الطعام و مع ذلك فهي ليست من الدراسات السهلة، إلا أننا سوف نحاول في هذا المبحث أن نبسطها للقارئ لنمكن الذين لم تواتيهم الفرصة من العاملين فعلاً من توسيع

مداركهم بأنفسهم في هذا المجال، ولن يلبثوا أن يقدروا ما لهذه الدراسة من فائدة كبيرة وأثر في تقدمهم .

فإعداد قوائم الطعام ليس كما يعتقد البعض عبارة عن مجرد تجميع لبعض أصناف الأطعمة ذات الأسعار المحددة في قائمة واحدة وفقاً لأذواق معينة فحسب بل على العكس من ذلك . فإن اختيار الأطعمة يجب أن يؤسس على قواعد سليمة و مدروسة و أن يسود تجميعها التناسق و الانسجام حتى تصبح القائمة كما يقول البعض عبارة عن نوتة موسيقية تتضمن الأنغام الشهية .

فالقائمة المعدة إعداداً صحيحاً تدل على مقدورة من أعدها و رجاجة عقله و ارتفاع مستواه الفني وسعة مداركه في شتى فروع فن الطهو . وعلى العكس من ذلك يقول البعض إن القائمة المعدة إعداداً سيئاً هي عبارة عن طعام ضائع .

سوف نقسم هذه الدراسة إلى الفروع التالية :

الفرع الأول : ماهية قائمة الطعام .

الفرع الثاني : صياغة قوائم الطعام .

الفرع الثالث : أنواع قوائم الطعام .

الفرع الأول: ماهية قائمة الطعام

إن كلمة (menu) التي تعبر عنها في اللغة العربية بلفظ (قائمة الطعام) يمكن أن تؤدي إلى معنيين كل منها منفصل عن الآخر . الأول و يقصد به " مجموعة الأطعمة التي تشترك في تكوين وجبة كاملة ، أي أن تكون برنامج هذه الوجبة ،أما المعنى الآخر فهو ينطبق كذلك على " القائمة التي تشتمل على عدة أصناف، بغض النظر عن شكلها أو مضمونها ، وتقدم الزبون في الغالب مع القائمة السابقة " . وهذه الأخيرة هي ما يطلق عليها لفظ الكارت (La Carte) .

وكانت قائمة الطعام في بادئ الأمر عبارة عن قائمة من الورق المقوى تستعمل في القصور الملكية في فرنسا يدون فيها أسماء أصناف الطعام التي سوف تقدم في ترتيب الولائم الكبيرة .

أما استعمال القائمة على النحو المتبع في الوقت الحاضر فلم يظهر إلا في السنوات الأخيرة من القرن الماضي و كان ذلك بوضع لوحة كبيرة على أبواب المطاعم تشتمل على أصناف المأكولات التي تقدم في المطعم بخط واضح و حروف كبيرة .

و قد أعقب هذا التقليد أن أخذت المطاعم ،رغبة في راحة الرواد ، في طبع قوائم صغيرة متضمنة نفس الأصناف في تلك التي كانت تعلنها على أبوابها تضعها على الموائد في متناول أيدي الرواد ، كما هو متبع حالياً في أغلب المطاعم .

و لا يخفى أن تقديم الأطعمة يختلف باختلاف أذواق الزبون كما يختلف كذلك باختلاف إمكاناتهم .

لذلك لجأت المطاعم الكبرى ، إلى جانب قائمة الطعام الخاصة بوجبة معينة و بسعر محدد إلى عمل قائمة كبيرة على ورق مقوى يطلق عليها لفظ(كارت) .

تتضمن عدداً كبيراً من المأكولات المتنوعة ذات الأسعار المتفاوتة ليكون للرواد الميسورى الحال و الخبراء في أنواع الأطعمة حرية اختيار الصنف الذي يتفق و أذواقهم و إمكاناتهم .

و لا يخفى كذلك أنه سواء بالنسبة لقوائم الطعام المحددة الأصناف و الثمن أم بالنسبة للقوائم حسب الطلب (الكارت) أنها ليست ثابتة أو واحدة في كافة المطاعم . بل على العكس من ذلك فهي تختلف من مطعم إلى مطعم في نفس المستوى كما تختلف في نفس المطعم تبعاً لنوع الأطعمة الموسمية و هكذا .

فإذا كان الطعام الذي يقدم في الفنادق و المطاعم متعدد الأنواع و المذاق، فلا بد أن تكون البضائع المستعملة من أجود الخامات و طازجة دائماً . وليس من المهم دائماً أن تكون كل الخامات على درجة كبيرة من الجودة إذ لا بد أن ندرس الأسعار و أن ندخل في اعتبارنا التكاليف و الأرباح . و هذه الناحية الأخيرة هامة جداً في هذا الصدد إذ لا بد لنا من دراسة الهالك و المستهلك فعلاً لكي نصل إلى ما نصبوا إليه من أرباح أي بمعنى آخر لا بد لنا من دراسة العوامل الاقتصادية المتصلة بشراء الخامات لكي يتسنى لنا أن نكون على دراية كافية بمعرفة الهالك و المستهلك .

فالمهم إذن هو توزيع البضائع التي نشتريها بدقة و أمانة . ويجدر بنا في هذا الخصوص أن نحث الطهاة ذوي الضمائر الحية على أن يبذلوا قصارى جهدى في استعمال الخامات التي تسلم إليهم بكل أمانة و إخلاص كما لو كانت ملكاً لهم . وعليهم كذلك أن يشعروا العملاء بأنهم يحصلون مقابل ما يدفعون من أسعار على أجود الأصناف و أحسن الخدمات . و ليس معنى هذا أن نحشو قائمة الطعام بأنواع كثيرة من الأطعمة لأن هؤلاء العملاء لا ينظرون إلى الكم بقدر ما ينظرون إلى الكيف أي جودة الصنف .

لذلك يجب أن تكون أنواع الأطعمة في القائمة مرتبة و مختارة بذوق و عناية، وهذا من أفضل أنواع طرق الدعاية للفندق أو المطعم .

و يجب أن يكون شعارنا دائماً " خدمة ممتازة و أصناف جيدة " .

و في بعض الأحوال يمكن كسب عملاء كثيرين بمراعاة عوامل بسيطة مثالا العلم بعاداتهم و رغباتهم و جنسياتهم و اعمارهم و الأطعمة التي يفضلونها .

فهذه كلها عوامل ذات أهمية كبيرة للطاهي لتحقيق رغبات الرواد . ذلك أنه لا يمكن مراضاة العميل بتقديم طبق جاميون إليه قبل أن تسأله إذا كان يأكل هذا الصنف من عدمه ،أو أن تعطى العميل الالسكندناني طبقاً من الويكة أو طبقاً من الملوخية قبل أن تتأكد من أنه يفضل هذا النوع من عدمه ،لأنه عندئذ سوف يقدم لك شكره على ذوقك و مجهودك و هذا أغلى ثمن تحصل عليه .

و في معظم الفنادق و المطاعم تعد قائمة الطعام قبل تاريخ تقديمها بيوم، أما بالنسبة للحال الموسمية البعيدة عن العمران فإن قائمة الطعام تعد فيها قبل تاريخها بيومين أو أكثر حتى يمكن الاستعداد و تحضير ما يلزم للمطبخ بوقت كاف .

هذه هي بعض العوامل الواجب مراعاتها عند صياغة قوائم الطعام . و الآن ننقل إلى الكلام عن هذه الصياغة نفسها .

الفرع الثاني: صياغة قوائم الطعام

عند صياغة قوائم الطعام يجب مراعاة الآتي :

كيفية تقديم الأطباق المختلفة .

تجنب الأخطاء اللغوية .

ج)كيفية تكوين الأطعمة المقدمة .

و يكتسب و يكتب نص القائمة باليد أو على الآلة الكاتبة أو بطريق الطباعة .كما يجب أن يكون النص خالياً من الأخطاء اللغوية ذلك أن مثل هذه الأخطاء قد تشوه جمال القوائم الفنية و المكونة تكويناً فنياً مثلها مثل اللوحة الجميلة الملطخة بالوحل .

و يلاحظ عدم استعمال صيغة الجمع إلا في حالة ما إذا كانت قطع الأصناف المقدمة يقدم منها أكثر من واحد للشخص الواحد .

و كذلك يجب عدم تعريب الاصطلاحات الأجنبية المشهورة و كتابتها بنفس الأسماء المعروفة بها ، في العرف الفندقي الدولي، رغم وجود ما يقابلها أحياناً في اللغة العربية ،و ذلك تسهيلاً للتعامل .

فثمة اصطلاحات فرنسية لبعض الأطعمة و ثمة اصطلاحات إيطالية فألمانية الخ ... تستعمل في جميع بلدان العالم بنفس أسمائها الأصلية، مثال، أسوبوكو و الريزوتو و الرافيولي الإيطالية و هامبورجر ستيك الألمانية و بشامل و الفرنسية و هكذا .

و يراعى بقدر الإمكان تجنب استعمال صيغة (ala) التي تعني (على طريقة) ،كأن يقال مثلا : على الطريقة الإيطالية أو على الطريقة الفرنسية أو على طريقة الخبازة أو على الطريقة الريفية وما إلى ذلك .

و أخيراً تتم صياغة قوائم الطعام وفق قواعد معينة نذكرها فيما يلي :

قواعد صياغة قوائم الطعام

عند صياغة قوائم الطعام يجب مراعاة العوامل الآتية :

أن تتضمن القائمة أنواعاً مختلفة من الأطعمة المحتوية على جميع العناصر الغذائية التي لا يمكن الاستغناء عنها في وجبة أصلية .

يجب أن يختلف كل طبق عن الآخر شكلاً و موضوعاً . فلا يقدم في نفس القائمة من نوع واحد أو شكل واحد . وعدم استعمال نفس الألوان و الطعم و عدم استعمال نفس البقول و البهريز في طبقين بقائمة واحدة .

تجنب استعمال نوعين من الصلصة أو من اللحوم متشابهين كذلك تجنب استعمال طبق أرز و عجائن أخرى في قائمة واحدة .

عدم وضع نوعين من المقليات . مثل سمك مقلي و في الحلو لقمة قاضي بالتفاح .

مراعاة موسم الفاكهة و الخضر و اللحوم و الأسماك . ويجب أن تقدم بقدر المستطاع المنتجات المحلية ، مثل ذلك عدم استعمال المعلبات خلال فصلي الصيف ، وتجنب و ضع أطعمة ثقيلة خلال الموسم الحار إذ يكون من المفضل تقديم أطعمة خفيفة و عادة باردة .

عدم تضمين القائمة أطعمة غير مقصودة و إيجاد أسماء مخالفة للعرف المتبع أو خيالية بالنسبة للأصناف المقدمة . فمن المفضل تسمية كل شيء باسمه الحقيقي مثل الشورب و الصلص و أطباق البداية . وبالنسبة لمجملان الطعام و الحلو يفضل الاحتفاظ بقدر الإمكان بالأسماء السهلة و المعروفة للمستهلك .

مراعاة الميزانية المالية الموضوعة و الأسعار و كذلك درجة المحل .

يجب أن يكون الطعام مناسباً بقدر المكان جنسية العميل المقدم إليه .

فمثلاً الطعام الذي يقدر للغربيين ليس له نفس مذاق ذلك الذي يقدم للشرقيين، كما أن قائمة الغذاء التي تقدم إلى هيئة طبية ليست هي نفس القائمة التي تقدم لجماعة من عمال الناجم .

٩- تجنب أخطاء الطعم و التذوق . فإن السبانخ البوريه يجب أن يقدم معه لسان مسلوق . كما أنه لا يجب تقديم هذا النوع من السبانخ مع أرانب أو مشويات .

عدم تثقيل أطعمة خفيفة بشورية من كرنب أو بسلة أو عدس أصفر أو عدس مهروس الخ .

العناية بشروط و تطبيق قواعد العمل في التجهيز بالمطبخ و كذلك استعمال بواقي البضائع الواجب استعمالها في الوقت المناسب لتجنب أية خسائر أو إلقاء أية بضائع ذات قيمة .

في الوجبات الخاصة يجب زيادة العناية و اختيار أنواع الخامات و زيادة الكميات.

مراعاة الوقت المناسب للنزيل لتناول وجبته . فبالنسبة للعملاء العابرين يجب تقديم أطباق سهلة و سريعة التقديم .

و بالنسبة للوجبات الخاصة بالحفلات و الولائم فمن السهل تجهيز الكمية حسب العدد الموجود ووفقاً لاتصال الصالات التي ستقدم بها بالنسبة للمطبخ من حيث المسافة و النظر إلى كافة التسهيلات الممكنة بالنسبة للتقديم . فإذا كانت الحفل كبيرة و لا يوجد عمال مهرة بفن الخدمة تعين أن يقدم بقدر المستطاع أنواع غير معقدة الصنع أو التقديم .

فالعامل الأساسي بالنسبة إلى جودة المطبخ هو تقديم طبق جيد الصنع و ساخن .

و أخيراً فإن النجاح النهائي بشأن إعداد قوائم الطعام يتوقف على مراعاة القواعد الآنفة الذكر .

الفرع الثالث : أنواع قوائم الطعام

إذا ما حاولنا معرفة أنواع قوائم الطعام لوجدنا لأن هناك أنواع ثلاثة :

أو لاً : القوائم المحدد ،

ثانياً : الكارت ،

ثالثاً : قوائم الحفلات .

و سوف نتكلم عن كل منها فيما يلي :

أو لاً : قوائم الطعام المحددة : menus table d`hote

يقصد بقوائم الطعام المحددة التي يطلق عليها عرفاً في اللغة الفرنسية لفظ (menu) الطريقة التي تقدم بها الأطعمة وفقاً لترتيب و نظام معين، كما سبق

ذكرنا ،وذلك بكتابتها على قطعة من الورق المقوى مستطيلة الشكل، يذكر بأعلاها إسم المحل الذي تقدم فيه الأطعمة .

و هذه القوائم تكون في العادة متغيرة . وهي توضع بالنسبة لوجبتي الغذاء و العشاء، أما بالنسبة لوجبتي الإفطار ففي العادة تخصص له قائمة صغيرة ثابتة بالنسبة للزيادات .

و هذه القوائم تقدم دائماً في مواقيت ثابتة تحدد في العادة بين السعاة الواحدة ظهراً حتى الساعة الثالثة بعد الظهر بالنسبة لوجبتي الغذاء أما بالنسبة لوجبة العشاء فمن السعاة الثامنة مساء حتى العاشرة .

و هي كذلك محددة بعدد الأطباق و محددة الشعر . ذلك أن الهيئات المشرفة على السياحة في البلاد تقوم بتحديد أسعار هذه القوائم وفقاً لدرجة كل فندق و في نفس الوقت تحدد عدد الأطباق التي تقدم في كل وجبة . مثال ذلك تحدد وجبة العشاء في فندق من الدرجة الممتازة بمبلغ ٢٥٠ قرشاً (و هكذا في كل الفنادق ذات الدرجة الممتازة) على أن تشمل القائمة ستة أسباق : طبق شورية و طبق سمك و طبق رئيسي (مكون من لحم أو دجاج مع المجملات) و طبق سلاطه و طبق جبن و طبق حلة أو فاكهة . و في فنادق الدرجة الأولى يحدد السعر بمبلغ ٢٠٠ قرش على أن تشمل القائمة خمسة أطباق على غرار النظام السابق بدون الجبن مثلاً .

و في فنادق الدرجة الثانية يحدد السعر بمبلغ ١٧٥ قرشاً على أن تشمل القائمة أربعة أطباق هي نفس الأطباق السابقة مثلاً دون طبق السلاطة و هكذا .

من اجل كل هذا أطلقنا على هذا النوع من القوائم لفظ القائمة المحددة لأنها :

محددة من حيث وقت التخديم ،

ومحددة من حيث عد الأطباق ،

و محددة من حيث السعر .

و يلاحظ أن أسعار قوائم الطعام كما يختلف بالنسبة لدرجات الفنادق، فهي تختلف كذلك بالنسبة لدرجات المطاعم .

و يقوم رئيس المطبخ بعمل قوائم الطعام بالاشتراك مع مدير الفندق و كان يقوم بعملها و يعرضها على المدير للتصديق عليها .

و في العادة يتم عمل قوائم الطعام قبل موعد تقديمها بيومين أو ثلاثة ليتمكن المطبخ من التجهيز و عدم التعطيل و لتتمكن إدارة الفندق من طبعها سلفاً .

و سوف نقسم كلامنا عن قوائم الطعام المحددة كم يلي :

وجبة الإفطار ،

و جبة الغداء،

وجبة العشاء .

وجبة الإفطار :

تتنوع وجبة الإفطار بحسب العادة المتبعة في كل فندق . فهناك :

الإفطار الأوروبي،

ب)الإفطار الإنجليزي،

ج) الإفطار الأمريكي،

د) الإفطار الوطني .

الإفطار الأوروبي :

يتكون الإفطار الأوروبي من مشروبات ساخنة مثال القهوة الفرنسية السادة café noir أو قهوة فرنسية Café av laait

شاي بالليمون أو بالحليب، كاكاو أو كاكاو بالحليب أو شيكولاته أو لبن بارد مع أنواع من الخبز مثال الكايزر Kaiser أوبالون Ballon أو كرواسان Croissant و عيش توست محمر Toast و بريوش Briocheو هكذا ، وكذلك أنواع المربات مثال مربة الفراولة و المشمش و السفرجل و البرتقال و غيرها من المربات و العسل والأبيض و كرات أو دوائر من الزبد .

و الإفطار الأوروبي لا يحتاج لمجهود خاص في تجهيزه من ناحية المطبخ اللهم إلا في حالة ما إذا كان الإفطار يقدم إلى نزلاء إنجليز أو أمريكان فالإطارات التي

تقدم لهؤلاء نعدها وجبات أصلية و لذلك نوصى طاه كفء للقيام بتحضير مثل تلك الوجبات .

الإفطار الإنجليزي :

إن الإفطار الإنجليزي هو نفس الإفطار الأوروبي غير أنه يضاف إليه بعض أنواع عصير الفاكهة jus de fruits مثال :

عصير طماطم .

عصير جريب فروت .

عصير برتقال .

كما يحتوي على أنواع مختلفة من البيض، مثال :

بيض نصف سواء .

بيض مخفوق بالكريمة .

بيض مخفوق بالطماطم .

بيض مخفوق توست .

بيض بالبيكن أو بدون بيكن .

بيض مقلي بالزبدة.

بيض بالجنبون .

بيض بالبيكون .

بيض بوشيه على التوست .

بيض بوشيه بالطماطم .

عجة سادة .

عجة بالجبنة .

عجة على الطريقة الإسبانية .

عجة بالجنبون .

سجق بتلو مشوى أو سوتيه .

ج) الإفطار الأمريكي :

هو نفس الإفطار الإنجليزي مضافاً إليه الأصناف الآتية :

فواكه مسواه بالشربات (خشاف) حسب الموسم .

القراصيا .

كمثرى .

تفاح .

و يضاف كذلك بعض أنواع من الأسماك مثل :

سمك موسى مقلي .

شرائح مرجان مشوي .

كما يضاف كذلك إليه بعض أنواع اللحوم مثل :

لحوم باردة .

دجاج بارد .

بتلو أو روزبيف بارد .

لحوم ساخنة مشوية أو مشوحة بالزبدة .

كستليته ضاني .

كستيلته بتلو .

كلاوي أو كبدة بتلو .

كلاوي أو كبدة ضاني .

توريندو .

شرائح من الفلتو الصغيرة .

د) الإفطار الوطني (المصري) :

إن الإفطار الوطني يتكون من مشروبات ساخنة مثل قهوة عربية ،قهوة فرنسية باللبن، شاي بالليمون أو باللبن، لبن ساخن أو بارد مع أنواع المربيات مثل مربة المشمش، مربة البلح أو مربة التين أو عسل أبيض مع كور أو دوائر زبدة أو قشطة

اللبن أو جبنة بيضاء أو دوبل كريم مع الفول المدمس بالزيت الزيتون و الليمون أو الزبدة الطازجة أو المسلى البلدي مع بيض مستوى، بصل أخضر، زيتون أسود مع عيش فرنساوي كايزر أو عيش محمص .

٢- وجبة الغذاء :

يطلق على الوجبة الثانية التي تقدم ظهراً وجبة الغذاء . وهي تقدم وفقاً للمواعيد التي جرى العرف بها في البلاد ، فهي قد تختلف من بلد إلى حسب طقس كل منها . فأحياناً تقدم من الفترة بين الثانية عشرة ظهراً إلى الثانية بعد الظهر ،و أحياناً تقدم من الساعة الواحدة إلى الثالثة بعد الظهر . و للمطبخ الحق في رفض أية وجبة غذائية حسب القائمة المحددة تطلب في غير هذه المواعيد ،و عليه تقوم بعض المحال العامة بتقديم وجبات لعملائها حسب الطلب (الكارت) و ذلك حتى موعد غلق المطعم .

و لما كانت وجبة الغداء تقدم ظهراً فهي لذلك تختلف عن وجبة العشاء التي تقدم في المساء . لذلك فهي أي وجبة الغذاء تكون في العادة أبسط و أخف من وجبة العشاء في التكوين كما أنه لا تحتوي على شورب في النظام الأوروبي .

و تقدم وجبة الغذاء حسب درجة و نوع المحل . وهي عادة في محال الدرجة الأولى من خمسة أطباق .

الطبق الأول :

إن هذا الطبق يتكون عادة من عصير فواكه أو كوتيل من الفواكه بدون سكر أو مشهيات طعام مختلفة ساخنة أو باردة . مثال :

عصير برتقال .

عصير جريب فروت .

ج) عصير طماطم .

د) كوكتيل شمام .

ه) مشهيات الطعام .

الطبق الثاني :

و هو يتكون عادة من العجائن أو من أصناف البيض أو الأسماك . مثال :

بوشيه بالدجاج و الصلصة البيضاء .

بوريك على الطريقة الشرقية .

ج) فطائر بالجبنة .

د) اسباجتي بالصلصة أو اللحمة المفرومة .

ه) رافيولي طهو نابولي .

و) نيوكي طهو بيومنت .

ز) بيض مسلوق بالسبانخ .

ح) عجة طهو القروية .

ط)سمك موسى مقلي .

ى)شرائح قاروص طهو شرقي .

الطبق الثالث :

الطبق الثالث يسمى كذلك الطبق الرئيسي أو الأساسي أو طبق المقاومة و هو عادة مكون من لحوم جزارة مجهزة مثل اللحم البقري أو العجالي أو البتلو أو الضاني أو الاوزي كما أنه يمكن أن يجهز من طيور مثل الدجاج أو البدارة أو الحمام و يجهز حسب الحالة إما محمراً أو مشوحاً أو مشوياً أو مسلوقاً أو مقطعاً (فريكاسيه بالصلصة البيضاء) الخ .

و يجب أن يكون هذا الطبق مجملاً ببطاطس أو بنوع من العجائن مثل نوييت، إسبزلي أو مكرونة أو أرز أو ريزوتو مع نوع من الخضراوات، مثال :

جولاش بقري بالباريكا – اسبتزلي بالزبد .

فيلتر بقري مشوي بطاطس مقلية أو عيدان .

ج) شرائح بتلو بانيه، بطاطس مقلية بالحشائش الخضراء .

د) ضلع ضاني محمر بالبقدونس، بطاطس بالبصل .

هـ) فخذة ضاني مسلوقة، خضراوات طهو انجليزي، صلصة كابري.

و) دجاج مسلوق بالصلصة البيضاء - أرز بالزبدة .

٤- الطبق الرابع :

و هو يشمل السلطة، مثال :

سلاطة خضراء .

ب)سلاطة مشكلة .

سلاطة مركبة .

و يلاحظ مراعاة تكوين السلطات حسبما يتماشى مع نوع الخضار الموجود بالقائمة .

و سلطات الخضروات المطهية يجب أن تذوق بصلصة الليمون .

أما السلطات الخضراء يجب أن تصطحب بصلصة الخل .

الطبق الخامس :

الطبق الخامس هو طبق الحلو و هو يتكون عادة من الأصناف التالية :

خشاف فواكة طازجة .

فطائر أو جاتوهات بفواكة الموسم .

ج) لقمة القاضي (بنية).

د) مثلجات .

هـ) مثلجات من فواكه الموسم .

و) سلطة فواكة، فرنيات .

ز) كريم كرامل .

٣- وجبة العشاء :

إن فنادق و مطاعم المطبخ الفرنسي تعتبر وجبة العشاء من أهم الوجبات و هي الوجبة الأساسية اليومية .

تلك الوجبة الثالثة تقدم عادة من الساعة الثامنة إلى العاشرة مساء و ذلك وفقاً لمناخ البلاد التي تقدم فيها .

و للمطبخ الحق في رفض تقديم وجبة العشاء حسب القائمة المحددة في غير هذا الموعد، بيد أنه يمكن أن يقدم وجبات لزبائنه حسب الطلب (الكارت) .

و عدد أطباق وجبة العشاء يختلف باختلاف نوع ودرجة المحل، فمحال الدرجة الأولى تقدم عادة ست أطباق و هي كالآتي :

الطبق الأول :

الطبق الأول هو عموماً عبارة عن حساء مصفى ساخن أو بارد إما سادة أو مجمل ببعض الخضراوات، والشعرية أو نوع من الشوربة منعقدة بكريمة الأرز أو شوربة خضار مصفى أو مجملة بمكعبات الخضراوات مثال :

أ) حساء جرليين .

ب) حساء مركز من المرميته .

ج)شوربة عدس .

د) كريمة دجاج .

ه)شوربة طماطم .

و) شوربة بصل .

الطبق الثاني :

أما الطبق الثاني فهو مكون من أسماك مياه عذبة أو بحار أو أصداف مجهزة إما مسلوقة بالخضراوات أو مشوية أو محمرة بالزبدة (مينيير) أو جراتان الخ ... و يقدم إما ساخناً أو بارداً .ز فهذا الطبق يكون دائماً مجملاً ببطاطس مسلوقة أو بأي نوع آخر حسب نوع السمك المقدم .

مثال :

أ) شرائح سمك مشوي، صلصة ترتار، بطاطس مسلوقة .

ب) سمك موسى منيير، بطاطس بالبخار .

ج) جمبري مشوي بالقشر، صلصة ترتار، بطاطس مسلوقة .

الطبق الثالث :

الطبق الثالث : أو الطبق الأساسي و يسمى كذلك طبق التحمل أو بالقطعة الكبيرة و هو يتكون من لحوم الجزارة مجملةى ببطاطس و خضراوات أو بطيور، مثل ديك رومي، دجاج محمر، أو مشوح أو طيور من ذوات الريش، أو غزال أو بط جبلي أو بط مكملاً بالمجملات المناسبة .

أ) تورنيدو مشوح بالفلفل، بطاطس فوندانت، قلب خرشوف بالبسلة .

ب) فخذة ضاني محمرة، بطاطس الخبازة، خضراوات مشكلة بالزبدة .

ج) سمانة ضاني مشوحة طهو جزائري بطاطس ليونييز، فاصوليا خضراء في الطاجن .

د) قطع ضاني مكمورة بالخضراوات، بطاطس القروية، كوسة محشية طهو شرقي .

ه) شرائح ديك رومي محمر، بطاطس فوندانت، تشكيلة خضار بالزبدة .

الطبق الرابع :

الطبق الرابع هو دائماً طبق سلاطة . والسلطات تختلف في تكوينها اختلافا كبيراً من حيث إعدادها أو من حيث تمليحها . وهذا النوع يكون دائماً على ابتكار صاحبه و لذلك يجب أن يكون على ذوق سليم بالنسبة لترتيبه . مثال :

أ) سلاطة عايدة .

ب)سلاطة مشكلة .

ج) سلاطة الحديقة .

الطبق الخامس :

الطبق الخامس هو طبق الحلو و يجب أن يتناسب مع القائمة المقدمة للنزيل كما يجب أن يكون خفيفاً . مثال : سوفليه، بودنج أو جلاس .

و يجب أن يراعى في تركيب هذا الطبق اختيار أنواع خفيفة جداً في فصل الصيف .

وهذه الحلوى منها الساخن ،مثال :

١- سوفليه .

٢- كريب .

و منها ما هو بارد، مثال :

أ) كريمات مختلفة .

ب) بافاروا .

ج) شارلوت .

د)بودبج دبلومات .

و منها المثلجات .

الطبق السادس :

إن اخر طبق في وجبة العشاء أو الطبق السادس وهو دائماً فاكهة الموسم تقدم في سلة مزركشة بالشرطة الملونة أو في كؤوس بللورية كبيرة مخصصة لذلك .

ثانياً : قوائم الطعام حسب الطلب (الكارت) :

سبق أن بينا ماهية قائمة الطعام حسب الطلب، و قلنا أنها عبارة عن قائمة مكتوبة على الورق المقوى تتضمن عدداً كبيراً من الأطعمة يختار منها الزبون ما يحلو له . و هي تقدم في وجبتي الغذاء و العشاء على حد سواء .

والأصناف التي تقدم في هذه القائمة تختلف باختلاف درجة كل فندق أو مطعم و إمكاناته .

و من المفضل تغيير هذه القوائم مرة كل سنة أو مرتين حتى تكون دائماً متفقة ووجود الخامات و أذواق الرواد .

و يجب اتباع الترتيب الآتي في صياغة قوائم الطعام حسب الطلب :

أ) مشهيات طعام مشكلة .

ب)أنواع من الحساء أو شوربة مربوطة .

ج)عجائن و نشويات .

د)أنواع من البيض .

ه) أسماك وصدفيات .

و) أنواع من اللحوم أو الطيور (ساخنة أو باردة).

ز)مشويات .

ح)خضراوات و بطاطس .

ي)سلطات .

ك)مثلجات مختلفة .

ل)فواكه .

م)مختارات من الجبنة .

ن)سافورى .

و فيما يلي نعطى بعض الأمثلة التوضيحية و التفصيلية التي يمكن أن تندرج تحت هذه العناوين :

أ) مشهيات الطعام :

١- كبد أوز بالتروف ستراز بورج .

٢- كفيار روس بيلوجا .

٣- سلمون مدخن من السويد .

٤- كوكتيل جمبري .

٥- مشهيات مشكلة .

ب) حساء و شورب :

١- حساء مرميت هنري الرابع.

٢- شوربة فراخ .

٣- شوربة كشك ألماظ.

٤- شوربة بسلة .

٥- شوربة طماطم .

ج) عجائن و نشويات :

١- نوييت طازجة نابوليتان .

٢- اسباجتي بولونييز .

٣- أرز فينانسيير .

٤- ريزوتو بالشامبيون .

د) أنواع من البيض :

١- بيض كوكوت الارين .

بيض مقلي طهو أمريكي .

عجة بالشامينيون .

ه) أسماك و صدفيات :

١- شرائح صول بون فام .

٢- شرائح قاروص مسلوقة .

٣- شرائح سمك مرجان طهو شرقي .

٤- جمبري بالبخار .

٥- جمبري بالكاري .

و) أنواع من اللحوم الساخنة و الباردة :

تورنيدوروسيني .

فلتو بقري بالشامبيون .

ريش بتلو مكمورة .

دوائر بتلة بالاسبرج .

كارية ضاني بالبقدونس .

صدر ديك رومي محمر طهو شرقي .

فراخ بالكوكوت و الخضراوات .

ز) المشويات :

١- شانوبريان لشخصين .

٢- ريش بتلو :

٣- ستيك بتلو .

٤- كباب ضاني .

٥- دوائر ضاني .

ح) الخضراوات :

١- تشكيله خضراروات بالزبدة .

٢- بسلة سويته .

٣- قلب خرشوف كلارما .

٤- بطاطس مقلي .

٥- بطاطس مدهوك .

ط) السلطات :

١- سلطة شرقية .

٢- سلطة الموسم .

٣- سلطة لاتوجة .

٤- سلطة مشكلة .

٥- سلطة خضار مشكلة .

ى) الحلوى الساخنة و الباردة :

١- سوفليه بالشكيولاته (لشخصين).

كومبوت فواكه .

سلطة فواكه .

ك) مثلجات مختلفة :

١- كاساتا نابوليتاني .

٢- خوخ ملبا .

٣- كأس جاك .

٤- كأس بالشيوكولاته .

ل) الفاكهة :

١- فاكهة الموسم .

م) أنواع الجبن :

١- جبنة بيضاء محلى :

٢- جبنة هولاندي .

٣- جبنة جريفييرا .

٤- جبنة روكفور .

٥- جبنة رومي .

ن) سافوري :

١- كروك مسيو .

٢- سردين ديابليه .

٣- بابيت بالجبنة .

ثالثاً : قوائم الحفلات :

تقدم الأطعمة في مناسبات حفلات الضيافة و التكريم و الاستقبال و الحفلات الراقصة الخ ... في بوفيهات، و تكون هذه الأطعمة باردة و ساخنة . وهي تقدم في العادة في المساء، كما تقدم على موائد مدرجة مزوردة بكافة أنواع الديكور و

الزخرفة . فتقدم مختارات من الكانابية أو من مشهيات الطعام الخفيفة من أسماك و صدفيات، مثال الاستاكوزا أو الجمبري الكبير، مع مختارات من لحوم الجزارة مثال الضلع البقري (ظهر البتلو) الفخذة الضاني المحمرة و شرائح من بعض الطيور، مع تورتات مشكلة و عجائن بالفواكه و سكريات متنوعة و كذا أنواع متعددة من البسكوت الرفيع .

فقوائم هذه البوفيهات تتيح الفرصة أمام الطهاة المبدعين لابراز مواهبهم و فنهم الرفيع و ذلك بعرض بعض الأطباق ذات القيمة الفنية العالية .

و نحن نرى أن الواجب يقتضي أن تتسم البوفيهات الباردة بالبساطة بقدر الإمكان، ذلك أن زبون اليوم يطلب أطعمة بعيدة عن التكلف و سريعة التجهيز و الاستهلاك . و عليه فان تشكيل و تنويع هذه الأطعمة يعطى لها ثروة قيمة في هذه المناسبات كما تختلف باختلاف الظروف و انه من الممكن أن تزداد دسامة البوفيهات بالكفيار و السلمون المدخن أو بكبد الإوز (فواجرا) مجملة بنيات الرعد أو الأسبرج (كشك ألماظ) الخ ...

و يمكن توزيع قوائم الحفلات على النحو التالي :

١- البوفيهات الباردة و الساخنة .

٢- بوفيهات الكوكتيل .

٣- حفلات شاي .

١- <u>البوفيهات الساخنة و الباردة :</u>

إن تكون قائمة الطعام بالنسبة للبوفيهات الباردة تختلف من حيث الأصناف و دسامتها حسب الأحوال .

لذلك رأينا قبل أن نعطى بعض النماذج لقوائم البوفيهات أن نعطى مثلا للكميات المفروض تقديمها من الأطباق في بوفيه متوسط و بعدد مائة شخص .

حساء بارد أو ساخن .

٢ طبق أسماك (قاروص أو لوط ألخ)

٣ طبق بيض بالجيلية

٣ طبق لسان مملح و خلافة

٤ طبق كنابيه منوع

٢ طبق لحم بقري كستيليه أو قلب الفيتلو

٢ طبق بتلو (كاريه أو لونج)

٢ طبق طيور (دجاج)

٢ طبق جالنتين

٢ طبق باتيه

٦ طبق ديك رومي

٤ طبق أوزي

٣ طبق جمبري

سلاطات متنوعة

١٥ بللورة من سلطات الفواكة الطازجة

٦ تورته من أنواع مختلفة

٦ تورتيه بفواكة الموسم و غيرها

٣ سلات من السكر و البتيفور

٣ طبق جاتوهات صغيرة

و الان نود نوذجاً لقوائم البوفيهات للاسترشاد :

قائمة بوفيه بارد رقم (١) :

سمك قاروص

جمبري بالقشر

بيض بوشيه طهو روسي

ديك رومي بالجيليه

صدور دجاج "زهرة الربيع"

لسان بقري مملح .

جلانتين الفراخ بنبات الرعد .

أوزي محمر طهو شرقي

ظهر أوزي بالخضراوات المحشية .

ريش بتلو ميرامار

ضلع بقري ببشائر الخضراوات

سلاطات : شرقية ، مشكلة دربي الموسم .

تورتات : فينواز ، سوشار فانيليا ، برازيليه .

عجائن بالفواكه . كريز ، فراوله قراضيا .

مذيبات الفم .

بللورات الفواكه المرطبة .

جاتوهات صغيرة باريسية

سلات من السكر بالبيتى فرو

سلات فواكه

قائمة بوفيه بارد رقم (٢) :

كنابيه من كفيار الفولجا

رقائق من فواجر استراسبورج بنبات الرعد

قطع رفيعة من سلمون مدخن

جمبري بالقشر

بيض بوشيه مايونيز

صدور دجاج " زهرة الربيع "

لسان عجالي براق .

جالنتين دجاج بنبات الرعد .

أزوى محمر طهو شرقي .

ظهر اوزي بالبصل القاورمة .

٢- <u>بوفيهات الاستقبال و الكوكتيل :</u>

علاوة على ما ذكرنا من قوائم الطعام المحددة و تلك المتعلقة بالوجبات الخاصة كالغذاء و العشاء و الإفطار الجالسة و كذلك البوفيهات الباردة و الساخنة، توجد ثمة مناسبات تقام فيها بوفيهات خاصة بها .

و هذه البوفيهات نوعان . وهي الأخرى تحتاج من جانب المطبخ إلى نفس العناية التي يحظى بها البوفيهات السابق ذكرها .

و هذه البوفيهات هذه :

١- بوفيهات الكوكتيل .

٢- حفلات أو بوفيهات الشاي .

و يلاحظ أن و لائم الشاي غالباً ما تقدم جالسة و في بعض الأحيان تكون واقفة.

و فيما يلي نقدم نموذجاً لقائمة بوفيه كوكتيل . مع مراعاة أن الأصناف التي تقدم يجب أن تتفق و رغبة صاحب الحفل أي الداعي أو الشخص أو الهيئة المضيفة و إمكاناته، كأن يطلب تقديم كنابيه من الكفيار و السلمون المدخن و مدهوك كبد الأوز (فواجرا)... الخ كما يراعي في تقديم الأطباق في هذه البوفيهات أن تعطى قابلية للمدعوين للشرب سواء أكانت المشروبات المقدمة روحية أم غير ذلك .

<u>١) قائمة بوفيه كوكتيل</u> :

<u>الأطباق الباردة :</u>

مختارات من الكنابيه

بسكويت (باتون) مملح

باتيه صغير من الدجاج .

شطيرات بالأنشوجة .

تورتي من الجبنة .

عجائن بالبصل .

ميل في بالجبنة الشستر .

سندويشات توست مختلفة .

بريوش لويس الخامس عشر محشية .

كؤوس جمبري بالمايونييز

جزر و كرفس طازج .

فول سوداني .

بطاطس سوداني .

زيتون أسود و أخضر .

خيار مثلج .

<u>**ويليه الأطعمة الساخنة الآتية :**</u>

عجائن (رامكان) بالجبنة الجرافيرا .

بيتزا طهو نابولي .

أسياخ لحم بتلو بالفلفل الأرناؤطي .

كفتة طهو شرقي .

كلاوى بالشطة .

كبد جاج بالمادير .

سجق كوكتيل .

٤- حفلات الشاي :

بوفيهات الشاي الواقفة و حفلات الشاي الجالسة تقدم عادة بعد الساعة الخامسة بعد الظهر ،و هي تتكون من مشروبات ساخنة كالشاي و القهوة و اللبن أو مشروبات باردة مثل عصير الليمون و اللبرتقال الخ ...

و تورتات و جاتوهات و مثلجات و ڪنبيهات و خلافه .

و فيما يلي نعطى نموذجاً لقائمة بوفيه شاي:

١- شاي باللبن أو الليمون .

٢- قهوة باللبن .

٣- شيكولاته .

٤- تورتات من جميع الأنواع .

٥- عجائن بالفاكهة .

٦- جاتوهات باريسية .

٧- كيك .

٨- أنواع مختلفة من البسكوت .

٩- سلاطة من فاكهة الموسم .

١٠- مثلجات وكساتا .

١١- سندويشات صغيرة مختلفة .

١٢- مخارات من الكنابيه .

١٣- عصير ليمون أوستروناد .

الباب السادس

المطعم Le Restaurant

المطعم هو المحل العام الذي أعد طبقاً لأحكام القانون لنقدم فيه شتى وجبات الطعام و ما تستلزمه تلك الوجبات من مشروبات .

ويستقبل في المطعم الزبن المعتادين و العابرين على حد سواء و غالباً ما يلحق بالمطعم أحد البارات حيث يمكن استهلاك المشروبات طوال اليوم .

و الكلام في المطعم على جانب كبير من الأهمية نظراً لحاجة الفنادق حالياً إلى عاملين متدربين على أصول فن الخدمة ،و لأن المكتبة العربية تخلو من مؤلف خاص في هذا المجال .

لذلك سوف نحاول جاهدين في هذا الباب أن نضمنه أكبر معلومات ممكنة تتعلق بتقديم و خدمة الطعام والشراب إلى الزبن، لأن المطعم يعد من الأقسام الهامة التي يعول عليها في دخل الفندق . لذلك يجب الاهتمام به كثيراً لا سيما في القائمين على الخدمة به .

و تزداد أهمية المطعم بطبيعة الحال وفقاً لدرجة الفندق و أهمية ما يقدم فيه من أنواع شتى من الأطعمة .

و عليه سوف نقسم هذا البحث في المطعم إلى الفصول الآتية :

الفصل لأول : أنواع المطاعم .

الفصل الثاني : العاملون في المطعم،

الفصل الثالث : نظافة المطعم وصيانته .

الفصل الرابع : أصول فن الخدمة .

الفصل الخامس : الحفلات .

الفصـــل الأول

أنواع الطعام

المطعم ويطلق عليه في اللغات الأوروبية لفظ (Restaurant) هو عبارة عن محل عام خصص لتقدي وجبات للطعام و أحياناً الشراب للرواد في أوقات معينة و لقاء أجر معلوم على أن تستهلك أساساً في نفس المحل، وليس ثمة ما يمنع من أخذها خارجه .

و عادة ما تقتصر المطاعم على تقديم الوجبتين الرئيسيتين و ما يستتبعها من مشروبات، دون وجبة الإفطار .

و غالباً ما يقوم المطعم بعمل مزدوج فيخصص مكاناً فيه لعمل مقهى أو بالبار حيث تقدم فيهما الأطعمة الخفيفة و المشروبات معظم ساعات النهار .

أما صالة الطعام فهي القاعة التي يخصصها الفندق أو البنسيون لتقديم وجبات الطعام لنزلائهما . وفي الفنادق الكبيرة يتضمن الفندق صالة طعام و مطعم في نفس الوقت و عندئذ تخصص صالة الطعام لنزلاء الفندق و يخصص المطعم للرواد العابرين . وهنا تختلف قوائم الطعام التي تقدم في كل منهما . ففي صالة الطعام تقدم القائمة المحددة و هي عبارة عن قائمة محددة من حيث الزمان – أي تقدم في وقت محدد و كذلك في مكان محدد و بسعر محدد و عدد محدد من الأطباق .

أما في المطعم الذي يخصص لسائر الرواد من الجمهور فإن الخدمة فيه تقدم وفقاً لقائمة حسب الاختيار و يطلق عليها لفظ الكارت (Ia Cart) و يجوز لرواد الفندق تناول وجباتهم في المطعم بعد اتفاق خاص مع إدارة الفندق .

أما في الفنادق المتوسطة و الصغيرة نجد أن الفندق يقتصر على قائمة واحدة تخصص لإطعام النزلاء و الرواد العابرين على حد سواء .

و ثمة أنواع أخرى من المطاعم منها ما يلحق بالفنادق و منها ينشأ مستقلاً في المدن أو على طرق السفر، منها :

صالة المشويات : (le grill - room)

و هي عبارة عن مطعم ينشأ خفيفاً لتقديم أنواع المشويات المختلفة من لحوم و طيور و أسماك . وهذه المشويات تعد في نفس القاعة أو في قاعة مجاورة و لكن يتم شيها دائماً بمعرفة طاه متخصص في الشي و تحت نظر الزين على شواية كهربية أو على الفحم توجد في نفس الصالة .

ومن المزايا الكبيرة لصالة المشويات هي أن الزبون يستطيع أن يختار بنفسه القطع التي يرغب و يشرف على طهوها الذي يتم حسب ذوقه و أن يوفر وقته، لأن الخدمة في هذه الصالة تكون في العادة سريعة .

السناك بار: (bar –Snack)

و السناك بار هو عبارة عن محل عام قد ينشأ ملحقاً بالفنادق و قد ينشأ مستقلاً داخل المدن أو على طرق السفر ،و هو معد لتقديم وجبات خفيفة و سريعة و بأسعار معتدلة إلى جانب بعض المشروبات في أي وقت .

و هذه الطريقة الشائعة في البلاد المزدحمة مثل أمريكا و إنجلترا قد أخذت سبيلها للانتشار في البلاد الأوروبية تحت اسم (Cafeteria) .

و لما كانت هذه الطريقة تقوم أساساً على ضرورة ضمان أسعار معتدلة و خدمة سريعة، تعين تزويدها بلأجهزة و التركيبات المناسبة لأمكان إعداد و عرض أطعمة بسيطة و جاهزة .

ز يراعى أن تكون قائمة الطعام المحدودة في هذه الأماكن بمثابة حافز لتصريف الأطباق المجهزة سلفاً و الطيور و اللحوم المشوية على مختلف أنواعها و الكلاوي المحمرة أو المشوية بواسطة الشواية المركبة عادة في مكان ظاهر بالصالة، مع مراعاة طرق التهوية لتطهير الجو من دخان الشواء .

و قد تطورت محال الكافتيريا في المناطق المزدحمة و تكون نوع آخر من المطاعم يطلق عليه مطاعم الخدمة الحرة .

مطاعم الخدمة الحرة Restaurant à libre service :

و هو عبارة عن كافتيريا كبيرة تنشأ في الأماكن المزدحمة التي يرتادها عدد كبير من الرواد مثال المدن التجارية و المطارات و غيرها .

و هذه الأماكن يوجد بها بنك كبير تعرض فيه جميع المأكولات مرتبة حسب القائمة و لا يمكن الوصول إلى هذا البنك إلا داخل ممر مسور بالحديد يسير فيه الزبون فيبدأ يتناول بنفسه كما يلزمه من أطباق و شوك و ملاعق و سكاكين و فناجين يمر أمام البنك فيجد كل شيء جاهز أمامه و بالترتيب المنطقي لقوائم الطعام، فيجد أصناف الشوربة جاهزة و ساخنة ثم يجد أطباق البداية إما أطباقاً جاهزة و إما أصنافاً مجزءة منها ما يشاء و أثناء مروره تتنوع الأطباق فينتقل إلى أطباق اللحوم أو الطيور أو الأسماك و أخيراً الحلو و أخيراً الشاي أو القهوة أو العصير . و قبل أن ينتهي من الممر الذي يسير فيه من أمام هذا البنك الكبير يمر أمام الخزينة فيجد الصرافة الجالسة على الماكينة الحاسبة في سرعة بالغة تحسب له قيمة ما حمل من طعام وشراب لدفعه، قبل أن يخرج إلى الصالة المزودة بموائد لاستهلاك ما حمل .

أم ما تمتاز به هذه المطاعم هو السرعة و الخدمة الفورية لأن الوبون هو الذي يخدم نفسه بنفسه . ولا يخفى أنه ليس هناك خدم في هذه الأماكن و بالتالي ليس هناك بقشيشاً يدفع .

و قبل أن ننتقل إلى المجال التي تنشأ خارج الفنادق تتكلم عن البار حيث انه المجال المشتركة أي من المحال التي تنشأ داخل و خارج الفنادق .

البار: le Bar

البار هو المكان الذي يستطيع الزبون أن يستهلك فيه عدد غير متناه من المشروبات المزوجة يطلق عليها لفظ " Cocktails " كوكتيل، أو ما يطلق عليه Anerican drinks ، أي المشروبات الأمريكية و هذه المشروبات تعد بواسطة رجل البار (البارلمان) .

و توجد ثمة فئات ثلاث من المشروبات الأمريكية :

١) المشروبات القصيرة : و هي المشروبات الصغيرة التي تقدم في كوبات متوسطة أو صغيرة . وهبي عبارة عن المشروبات التي يتم تناولها قبل الطعام و تطلق عليها فاتحة للشهية هي تستعمل كذلك للهضم و يطلق عليه لفظ أو للتقوية أو لإصلاح المعدة.

٢) المشروبات الطويلة : و هي المشروبات الكبيرة التي تستعمل في كوبات كبيرة الحجم . وهي عبارة عن المشروبات المربطة المنعشة أو الهاضمة .

٣) المشروبات الساخنة : و هي المشروبات الساخنة التي تقدم في كوبات زجاجية أو بلورية محمولة على أطباق صغيرة منعاً من لسع الأصابع . وهذه المشروبات تستعمل للتدفئة أو الهضم أو إصلاح المعدة.

ومن المحال المشتركة كذلك محال البيرة .

محل بيع البيرة :

و هناك من المحال ما يطلق عليه لفظ (Brasserie) و هو عبارة عن محل تقدم فيه بعض المشروبات و بصفة خاصة الجعة (البيرة) مع بعض الوجبات الوطنية التي يتخصص فيها هذا النوع من المحال مثال السجق أو الكرشة أو لحمة الرأس الخ ...

ننتقل بعد ذلك إلى المطاعم الطرق أو الاستراحات :

مطاعم الطرق أو الاستراحات :

و يقصد بها المطاعم التي تنشأ على طرق الأسفار الطويلة حيث يجد فيها المسافر محط استجمام و راحة له خلال سفره فيتناول وجبة خفيفة أو شراباً مرطباً في الوقت الذي يريح فيه سيارته كذلك .

و ثمة نوع من هذه المطاعم يطلق عليه Drive-ins restaurnate وهو نوع من أنواع مطاعم الطرق الأمريكية – يهدف إلى تقديم وجبات خفيفة و سريعة لراكبي السيارات .

هذه المحال تختار موقعها على جانب من طرق الأسفار الطويلة حيث تنشئ موقفاً للسيارات و خدمتها سهل الدخول إليه، ويقع المطعم داخل قاعة كبيرة حيث يمكن تخديم الطعام فيها وافقاً و جالساً مثل الحال في مطاعم الخدمة الذاتية أو الحرة .

و يوجد ثمة نوع آخر من مطاعم Drive-ine restavra الأوتوماتيكية و هي منظمة بطريقة تسمح لخدمة راكبي السيارات و هم داخل سيارتهم دون أن ينزلوا منها .

فيصطف أصحاب السيارات بسياراتهم على شكل نصف دائرة أمام مكان تالتخديم و هو على شكل نصف دائرة كذلك بالقرب من قضبان حديدية ، يصل عليها وعاء خشبي – بمجرد وصول السيارة أمامه – به كوبات ماء بارد للشرب، و قائمة طعام ن ودفتر بونات و قلم لتسجيل الطعام المطلوب . فيقوم المسافر باختيار الصنف المرغوب يقيده على دفتر البونات و دفع القيمة المذكورة قرين الصنف ثم يضغط على زر ليعاد الوعاء إلى مكانه الأصلي بمكان التخديم ليعود مرة أخرى و بسرعة فائقةإلى القضبان غي اتجاه صاحب السيارة محملاً بالطعام و الشراب المطلوبين لتستهلك في السيارة .

و هناك محال أخرى متخصصة مثال محال الفطائر .

محال الفطائر :

يمثل هذا النوع من المحال في الخارج مركزاً وسطاً بين المطعم البسيط المتخصص في لون معين من ألوان الطعام كمطاعم المشويات مثل اللحوم و الطيور و الأسماك و الصصدفيات الخ .ز ومحال بيع عصير الفواكه . وهو من أصل إيطالي و بالذات نابوليتاني . وقد أخذ هو الآخر سبيله إلى الانتشار الكبير في أكثر البلاد الأوروبية و أخيراً في مصر .

و مع ذلك ترى في مصر غير المحال المتخصصة في هذا النوع محال أخرى متشابهة إلا أنها ذات طبيعة وطنية و هي +تختص في عمل الفطير المنوع و منه الفطير بالسمن و الفطير بالبيض أزو اللحم أو الجبن أو الفطير بالسكر أو بالمكسرات .

أما فطائر البتايسا (pizza) فهي عبارة عن قطعة مستديرة من العجين مزينة بالطماطم و الأنشوجة و الزيتون الأسود و بعض الحشائش (مصدرها مدينة نابولي مثال البازليك[1] و النعناع و الحصى لبان .) و التاوم مع رش زيت الزيتون عليها .

(١) البازليك هو نوع من الريحان و يعد من التوزابل الفاتحة الشهية ، ويستعمل في تحضير بعض اللحوم و الصلص و التويل المركبة .

و يلاحظ أن هـذا التكـوين قابـل للتغيير إذ أن التايسا التقليديـة المحتويـة علـى الطماطم و النسوجة يمكن صنعها بالجبن الذي يعتبر من المواد الأساسية فيها .

فتوجد بتسيا بالجامبوون المضاف إلى الجبن .

كما تشمل تشكيلة البتيسا بال (Supions) و البيض و عيش الغراب و الثوم و البصل و السلاطة.

و تتوقف جودة البتسيا على العجينـة المصنوعة من دقيق في منتهى النعومة الـذي يجب أن يتم عجينة بانتظام حتى تكون العجينة خفيفة نسبياً .

و يتم سـواء هـذه المواد في فـرن مـن الطـوب الحـراري . ويفـضل استعمال خشب الصنوبر كوقود لهذه الأفـران على أن تضاف جرعـة مـن الزيت عنـد دخـول العجينـة الفرن و عند خروجها منه .

و أخيراً نرى محلاً أخرى يزداد انتشارها في المدن المزدحمة كذلك متخصصة في بيع الدجاج المشوي .

فكل من هذه المحال التي قمنا بذكرها يفترق عن غيره بخاصية مميزة بيد أنها جميعاً تتفق تقريباً من حيث الإنشاء و التجهيز و العملين و قواعد الخدمة .

و عليه فنحن في هذا البحث سوف نتخذ المطعم بمعناه التقليدي، سواء أكان هذا المطعم في الفندق أو مستقلاً ، أنموذجاً لدراستنا .

الفصل الثاني

العاملون في المطعم

يقوم بالخدمة في المطعم مدير المطعم (المتردوتيل) و مساعدوه ورؤساء الصفوف و مساعدوهم و باقي السفرجية .

و هذه المجموعة يطلق عليها في العرف الفندقي " le Maitre d ` hotel et sa Brigade" أي المتردوتيل و فرقته . و هذه المجموعة لا تكتمل هيئتها في واقع الأمر إلا في مطاعم الدرجة الأولى . و نتكلم عن كل من أفرادها فيما يلي :

المترودتيل :

لقب المترودتيل عرف منذ العصور القديمة. فهو عرف عند الرومان و كان يقصد به في ذلك الوقت الشخص المتخصص في تقطيع اللحوم بمهارة، ز قد ذكره بهذا المعنى الشاعر الهجائي " أكثر من مرة .(١)

و في العصور الوسطى ظل لقب المترودتيل مستعملا و كان يشير دائماً إلى الشخص المتخصص في كل ما يتعلق بفنون موائد الطعام لدى السادة الإقطاعيين .

و قد ترتب على ذلك أن تطلبت وظيفة المتروديتل أن يكون شاغلها من ذوي الكفايات الخاصة و المعرفة الواسعة بشتى فنون الأطعمة لكي يكون جديراً باحترام رئيس المطبخ الذي كان يخضع دائماً لأوامره .

و الواقع من الأمر أن لفظ " متروديتل " كان يستعمل كذلك ليعبر عن لفظ الفندقي " Hotelier" الذي نستعمله اليوم للدلالة إما على صاحب الفندق أو مديره أو من يقوم مقامهما، إلا أن هذا الاصطلاح الأخير لم يظهر بمعناه الحالي المعروف إلا في بداية هذا القرن .

ولد الشاعر " جوفينال " بلدة أ كتيوم حوالي عام ٤٢ و توفي حوالي عام ١٢٥ .

اولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في الميتردوتيل :

- ان يكون أنيقاً ، حسن المظهر، خالياً من العيوب الجسمانية .
- أن يكون واسع المعلومات، ذو مقدرة كبيرة على الكلام بطلاقة و دون تلكوء .
- أن يكون ذو مقدرة على حفظ الأسماء و الأرقام و فراسات الأشخاص .
- أن يجيد الكلام بأغلب اللغات الحية بطلاقة .
- أن يكون على معرفة واسعة بفن الأطعمة و جميع أصول الخدمة .
- أن يكون قد شغل منصب ميتردويتل ثان أو ثالث مدة خمس سنوات على الأقل ،أو أن يكون قد مضى على التحاقه بالعمل في مطعم الفندق أو بمطعم فندق اخر مماثل مدة عشر سنوات على الأقل . إلا إذا كان المرشح لهذه الوظيفة يحمل أحد دبلومات المعاهد الفندقية فتقل هذه المدة وفقاً لقيمة الدبلوم .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات الميتردوتيل :

- إدارة المطعم و تنظيمه و الإشراف على حسن سير العمل فيه .
- الترحيب بالزبن حال ولوجهم باب المطعم و اصطحابهم إلى الأماكن المناسبة لهم . ذلك حتى لا ينتاب الزبن، إذا ما تركوا برهة دون أن يرحب بهم أحد الشعور بعدم الاهتمام و المبالاة بهم .
- السهر على راحة الرواد في كل ما يتعلق بإطعامهم و يستمع إلى شكاويهم و يعمل على تذليلها و إرضاء الجميع .
- الإشراف على ما يقدمه رئيس المطبخ و يقدم له مقترحاته وفقاً لرغبات رواد المطعم، كما يقوم أحياناً بمعاونة رئيس المطبخ في إعداد قوائم الطعام .
- و أخيراً يكون الميتردوتيل بمثابة مدرسة يتخرج فيها كل من يعمل تحت إمرته من متدرجين إذ يكتسبون من خبرته الواسعة ومن العمل معه معارف كثيرة من الناحيتين النظرية العملية في ذات الوقت .

ب- المشرف العام "Le Superinendant"

عراف هذا اللقب في النظام الانجلوسكسوني وهو يعطي للشخص المناط به الإشراف العم، في الفناق الكبرى، على المطاعم و الجريل روم و الكافتيريا، فهو يقوم بهذا العمل دون مساس بسلطة الميتردوتيل الذي يعتبر دائماً الرئيس المطلق و صاحب الحق في تنظيم الخدمة وفق مشيئته .

بيد أن المشرف العام يقوم، في هذا النظام، بالتتقل من صالة إلى أخرى و يستقبل الرواد و يقودهم إلى موائدهم، كما يشرف على سير نظام الخدمة

و أخيراً يقوم بمساعدة الميتروديتل في حالة ضغط العمل على هذا الأخير تلكم هي واجبات و مسئوليات المشرف العام .

ج- الميتردويتل المساعد :

إن الخدمة في مطاعم الفنادق الكبرى تزداد و تتشعب . لذلك يحتاج الميتروديتل في هذه الفنادق، حسب ضغط العمل ، إلى مساعد أو أكثر يطلق على أحدهم ميتردويتل مساعد و على الأخر ميتردويتل ثالث .

أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في الميردويتل المساعد :

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في الميتردويتل الأول .
- بيد أن من حيث مدة الخبرة في تخلف باختلاف المنصب المطلوب شغله فإن كان منصب ميتردويتل ثان تعين أن يكون المرشح له قد أمضى في وظيفة ميتردويتل ثالث مدة ثلاث أو خمس سنوات في وظيفة رئيس صف ،و إن كان المنصب المطلوب شغله هو منصب متردويتل ثالث تعين أن يكون المرشح قد أمضى في وظيفة رئيس صف مدة خمس سنوات هذا مع مراعاة أنه إذا كان المرشح لهذه الوظيفة يحمل أحد دبلومات المعاهد الفندقية تختصر المدة المطلوبة وفقاً لدرجة الدبلوم .

ثانياً : واجبات و مسؤلياتا الميتردويتل المساعد :

- مساعد الميتردويتل في إدارة المطعم و تنظيمه و الاشراف على سير العمل فيه .
- مراقبة مواعيد العاملين في المطعم .

- التأكد من تمام نظافة المطعم و ملحقاته و الأدوات اللازمة للخدمة كالمفارش و الفوط و الفضية و الصيني و البللور الخ .. و ذلك قبل و بعد الخدمة .
- يقوم بالعناية بالرواد بعد أن يجلسهم الميتروديتل الأول إلى الموائد المناسبة، فيقدم لهم الكارت أو القائمة و يأخذ منهم الطلبات بتدوينها على بونات يسلمها لرؤساء الصف لتنفيذها .
- مراقبة أعوانه في القيام بالخدمة على أكمل وجه و معاونتهن في عملهم في حالات الضغط الشديد ليعطى المثل الصالح .
- و أخيراً يحل الميتروديتل المساعد محل الميتروديتل الأول في حالة غيابه و يقوم مقامه في أعماله .

د- رئيس الصف :

رأينا أن صالة الطعام في الفنادق الكبرى تقسم إلى مربعات كبيرة يشرف على كل منها ميتروديتل مساعد . بيد أن هذه المربعات الكبيرة تقسم بدورها صغيرة أو صفوف يطلق على كل منها لفظ " صف Rang" و يحتوي كل منها على خمس أو ست موائد على الأقل، يتولى الإشراف عليها و تنظيم الخدمة فيها رئيس الصف يعاونه عدد مناسب من السفرجية .

و لا يخفى أن وجود رؤساء الصف لا يعنى الاستغناء عن وجود الميتروديتل الثاني .

أولاً : الاشتراطات الواجب توافرها في رئيس الصف :

- أن يكون حسن المظهر، باش الوجه .
- أن يكون حاضراً البديهة، سريع الفهم، قوى الملاحظة .
- أن يجيد اللغات الإنجليزية والفرنسية .
- أن يكون ذو معرفة واسعة بأصناف المأكولات و المشروبات الأجنبية و المحلية.

ثانياً : واجبات و مسؤوليات رئيس الصف :

لما كان رئيس الصف هو محور الحركة في المطعم فهو :

- يقوم قبل و بعد الخدمة بالتأكيد من تمام نظافة المطعم و مفارش الموائد و الفوط و الفضية و الصيني و الأواني الزجاجية .
- و قبل الخدمة يقوم بإعداد الموائد و يضع عليها ما يلزمها من توابل مثال الملح و الفلفل و الزيت و الخل، الخ ...
- في حالة تغيب الميتروديتل الثاني و الثالث يقوم باستلام الطلبات من الزبن و قيدها في بونات من صورتين على الأقل يعطى إحداها للسفرجي لإحضار الطلب من المطبخ والأخرى لكاتب الفواتير .
- يدرس نفسية الزبون ليعرف رغباته و يعمل على إشباعها .
- كما يقدم للزبون مقترحاته بالأصناف الممتازة التي يتخصص المحل في عملها . وكذلك يحاول أن يقنعه باستهلاك أجود أنواع المشروبات المتاحة .
- يقوم بعملية تقطيع اللحوم و الطيور و الأسماك للزبون إذا لزم الأمر .
- يتولى الإشراف على السفرجية و التأكيد من انهم يقومون بعملهم خير قيام من حيث سرعة احضار الطلبات من المطبخ أم من حيث تقديم الأطباق المملوءة على الموائد و رفع الأطباق الفارغة عنها ، الخ ...
- يقوم بتقديم الفاتورة بطريقة مهذبة للزبون عقب انتهائه من الطعام .

ه– رئيس سفرجية الخمور "Sommelier" أو "Wine" :

- و يمكن أن نختار له لفظ الساقي . وهو المسؤول عن بيع الخمور في المطعم .

أولاً : الاشتراطات الواجب توافرها في الساقي :

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس الصف مع إضافة الآتي :
- معرفة واسعة بجميع أنواع و أسعار ألا نبذة المحلية و المستوردة و طرق استعمالها ،و أن يمتاز بمهارته و لطفه في بيعها للزبن .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات الساقي :

- يقوم بتقديم قائمة الأنبذة مع توصية بالأصناف المناسبة للاستعمال .

- يطلب الأنبذة اللازمة بواسطة بونات من صورتين يعطى إحداهما لسفرجي الخمور و لاستحضارها من القبو و الثاني لكاتب الفواتير .
- يقوم بتخديم الأنبذة للزبن .

و – مقطع اللحوم "Le trancheur" :

في المطاعم المزدحمة بالفنادق الكبيرة يخصص أحد رؤساء الصف يطلق عليه لفظ المقطع " Le trancheur" تكون مهمته تقطيع مختلف أصناف اللحوم داخل المطعم .

أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس الصف :

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس الصف .
- و علاوة على ما تقدم يشترط فيه مهارة خاصة في تقطيع اللحوم و الطيور و الأسماك .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات مقطع اللحوم :

- يقوم بإعداد قطع اللحم الكبيرة في عربة صغيرة خاصة ذات عجلات من المطاط بها وسائل حفظ هذه اللحوم ساخنة .
- يتجول أثناء الخدمة بهذه العربة بين موائد الزبن و يقطع لهم ما يختارون من أنواع اللحوم و يقدمها لهم من بعض الخضراوات الساخنة التي يحتفظ بها داخل العربة .
- و أحياناً تعرض جميع أصناف اللحوم الباردة على مائدة كبيرة صدر المطعم (تسمى مائدة العرض Table montre) يتولى مقطع اللحوم تقطيعها لتوزيع بواسطة السفرجية على الموائد .

ز- السفرجي : "Le Commis" :

تختلف أهمية السفرجي بحسب درجة مطعم الفندق . فإن كان الفندق صغيراً اكتفى بعدد كاف من هؤلاء الصبية " Commis" أما في الفنادق الكبيرة فيستخدم مع رؤساء الصف مساعدون يطلق عليهم رؤساء صف مساعدون أو أنصاف رؤساء صف، يعدون ليصبحوا رؤساء صف في المستقبل .

و هـؤلاء يجـب ان تتـوفر فـيهم نفـس الاشـتراطات المطلوبـة في رؤسـاء الـصف و يلتزمون بنفس الواجبات و المسؤوليات مع شيء من التخفيف .

أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في السفرجي :

- أن يكون معتدل العمر، حسن المظهر، قوى الجسم، سريع الحركة .
- أن يكون قوى الذاكرة، سريع الفهم ليتمكن من حفظ أكثر من طلب في وقت واحد .
- أن يجيد التفاهم بإحدى اللغتين الإنجليزية أو الفرنسية على الأقل .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات السفرجي :

- يقوم السفرجي قبل موعد تقديم الوجبات بإعداد الموائد، كل في صفة، فيستبدل المفارش المستعملة بأخرى نظيفة، ثم يصفف على الموائد الفوط و الملاعق و السكاكين و الشوك المختلفة الأنواع لمختلف الاستعمالات، كما يضع عليها الزهور و ما تحتاجه المائدة من توابل كالملح و الفلفل و المستطردة و زجاجات الصلصة، الخ ...
- و في أثناء تخديم الوجبات يتلقى السفرجية الطلب من رئيس الصف مكتوباً على أحد البونات و يقوم بإحضار الطلب من المطبخ و تقديمه على مائدة الزبون في صمت .
- بعد انتهاء الزبون من الطعام يقوم برفع الأطباق الفارغة من أمامه في صمت كذلك و يضعها على مائدة الخدمة لتنقل بعد ذلك إلى الأوفيس لغسلها . كما يقوم باستبدال ما يلزم من الشوك و الملاعق و السكاكين المستعملة بغيرها .

ح- كاتب فواتير المطعم :

<u>أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في كاتب فواتير المطعم .</u>

- أن يجيد إحدى اللغات الحية .
- أن يجيد المحاسبة و الكتابة على آلة الحاسبة .

<u>ثانياً : واجبات و مسؤوليات كاتب فواتير المطعم :</u>

- يقوم جميع ما يستهلكه رواد المطعم و جمعها في فواتير خاصة بكل منهم يقدمها الميتروديتل أو رئيس الصف للزبون و تحصيل قيمتها .
- يورد كاتب الفواتير ما يحصله في نهاية الخدمة إلى خزينة الفندق .
- يقدم دفتر صور الفواتير إلى قلم المراجعة لمراجعته مع بونات الأصناف المستهلكة .

ط – سفرجي المستخدمين :

<u>أولاً الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي المستخدمين .</u>

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي المطعم .
- <u>ثانياً : واجبات ومسؤوليات سفرجي المستخدمين .</u>
- العناية بمطعم المستخدمين بصفة عامة من ناحية النظافة و الخدمة .
- تقديم الوجبات للعاملين في الفندق و سائقي و خدم النزلاء .

ي – رئيس الطابق :

<u>أولاً : الشتراطات المطلوب توافرها في رئيس الطابق :</u>

- نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في رئيس الصف بالمطعم مع استعداد خاص في الاعتماد على النفس بالقيام بأعباء الخدمة في الدور وحده دون ميتروديتل .
- معرفة خاصة لقواعد الملاطفة .

<u>ثانياً : واجبات و مسؤوليات رئيس الطابق :</u>

- يتولى إدارة الأوفيس الذي يعمل به فيشرف على نظافته و العناية بما فيه من أدوات تكون عهدته .
- يقوم بخدمة الغرف في الطابق الذي يعمل فيه في فترات الوجبات ؟أو غيرها فيأخذ الطلبات من النزلاء على بونات من صورتين يرسل إحداها إلى المطبخ أو المقهى أو القبو حسب الأحوال، للحصول على الطلبات التي يحتاج إليها و الصورة الأخرى ترسل إلى الخزينة لتقيد في فاتورة النزيل .

ك – سفرجي الطابق :

أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي الطابق :

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي المطعم مع معرفة خاصة لقواعد الملاطفة .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات سفرجي الطابق :

- يساعد رئيس الطابق في تسهيل الخدمة .
- يقوم بنظافة و تنظيم الأوفيس .

البار :

أحياناً يتبع البار المطعم و أحياناً يكون استغلاله منفصلاً و تضم إليه خدمة البهو .

ل – البارمان :

أو لاً : الاشتراطات الواجب توافرها في البارمان .

- إجادة اللغات الحية .
- معرفة كاملة لأنواع الخمور و طريقة خلطها (الكوكتيل) و أسعارها .
- إجادة فن الحديث و الفراسة و معرفة الأذواق المختلفة للرواد .
- معرفة استعمال الآلة الحاسبة .
- أن يكون قد عمل مساعد بارمان أو ساقياً بالمطعم مدة خمس سنوات .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات البارمان :

- يقوم بعملية تنسيق الزجاجات في البار بما يتفق و الذوق السليم .
- يشرف على نظافة البار و ما فيه من أدوات و معدات .
- يقوم بعملية استبدال الرصيد الدائم يومياً أي أن يسحب من القبو مشروبات تعادل ما استهلكه في اليوم السابق .

- يقوم بتخديم المشروبات على النزلاء الجالسين على بنك البار نفسه أو على الموائد داخل منطقة البار عند الحاجة .
- و كذلك يقوم بصرف الطلبات الخاصة بالبهو .
- يورد في نهاية اليوم حصيلة المشروبات إلى خزينة الفندق .

م- مساعد البارمان :

أولاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في مساعد البارمان :

- نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في البارمان مع شيء من التخفيف.

ثانياً : واجبات و مسؤوليات مساعد البارمان :

- يقوم بتنفيذ أوامر البارمان فيما يتعلق بإعداد أدوات و لوازم خدمة البار.
- يقوم بإحضار الطلبات الخاصة بالرواد من المطبخ بموجب بونات يحررها البارمان .
- كما يقوم باحضار الزجاجات الخاصة باستبدال الرصيد ،و إعداد المزة، الخ...
- يحل محل البارمان أثناء تغيبه في أوقات العمل الخفيف .

ن- سفرجي البار و الهول :

أو لاً : الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي البار و الهول :

- هي نفس الاشتراطات المطلوب توافرها في سفرجي المطعم .

ثانياً : واجبات و مسؤوليات سفرجي البار و الهول :

- هي نفس واجبات و مسؤوليات سفرجي المطعم مع شيء من التخفيف .

الفصل الثالث

نظافة المطعم و صيانته

يجدر بنا أن توضح هنا المقصود بالنظافة و الصيانة . فالنظافة في واقع الأمر تشمل أثاثا المطعم و النوافذ الزجاجية و الأبواب و الأرضية الخ ...

أما الصيانة فيقصد بها الأدوات و الواني التي تستعمل في المطعم و طرق غسيلها و حفظها .

و نتكلم عن كل منها مبحث مستقل .

المبحث الأول : نظافة المطعم

تتم نظافة المطعم في العادة بإحدى طريقتين : الأولى بواسطة عمال النظافة ،و هم يقومون بعملية النظافة في الفنادق الكبيرة و في الصباح المبكر جداً أو بواسطة سفرجية المطعم أنفسهم قبل كل وجبة .

و عادة تلجأ الفنادق إلى تخصيص صالة لخدمة وجبة الإفطار ،و بذلك يكون هناك متسع من الوقت لإجراء نظافة المطعم نفسه قبل وجبة الغذاء .

و بعد وجبة الغذاء تجرى عملية نظافة ثانية للمطعم مع عمل تهوية كافية لطرد روائح ا لأكل المختلفة في المكان .

و تتم عملية النظافة اليومية بواسطة سفرجية المطعم تحت إشراف أحد رؤساء الصف الذي تستند إليه مسؤولية النظافة ، وهي تشمل نظافة الأرضية و السجاجيد و تلميع المقاعد و باقي قطع الأثاث .

فتجرى أو لاً عملية الكنس ثم ينظر إذا كانت هناك بقع في الأرضية يتم إزالتها بواسطة كحتها بسلك الأرضية بقطعة قماش مشبعة بالورنيش .

أما زجاج النوافذ و الأبواب فتجرى لها عملية نظافة عمومية مرة كل أسبوع على الأقل فتغسل ألواح الزجاج جميعها بالماء الساخن و الصابون و بعض البوتاس .

أما السجاجيد فيمكن إزالة الأتربة عنها بواسطة مكانس الأرز بعد إلقاء تفل الشاي المندي المستعمل عليها في اليوم السابق . هذا الإجراء يكفل عدم تناثر الأتربة و يحفظ لألوان السجاجيد رونقها . ومع ذلك فإن استعمال المكانس الكهربية هو أسرع٧ كثيراً من المكانس القش كما يمنع تناثر الأتربة إلا أن عيب هذا الاستعمال هو الضوضاء المزعجة التي تصدر عن تلك المكانس الكهربية و التي يتسبب عنها شكوى الزبن، هذا علاوة على أنها تعجل من استهلاك السجاجيد .

و ليس ثمة ما يمنع من غسل السجاجيد في فترات متباعدة بواسطة أخصائي إن لم يتيسر ذلك في الفندق نفسه .

و بعد عملية إزالة الأتربة من فوق السجاد تجرى إزالتها من فوق المقاعد و باقي قطع الأثاث بواسطة قطعة مهن قماش رفع الأتربة الأصفر الوبري .

أما الأماكن المرتفعة فيستعمل في إزالة التربة من فوقها الفرشاة التي يطلق عليها رأس العبد و يطلقون عليها في البلدان الأوروبية " tete de loup" أي رأس الثعلب .

المبحث الثاني : صيانة المطعم

المقصود بالصيانة هنا هو حفظ أدوات و أواني المطعم من بياضات و فضية و صيني و أواني زجاجية و العناية بها .

البياضات : تسلم البياضات الخاصة بالمطعم إلى الميتردويتل بموجب إيصال و يكون هو المسؤول عنها باعتبارها عهدة لديه، فيقوم هو بدوره بتكليف شخصاً مسئولاً في المطعم يقوم بعملية المبادلة (الغيار) اليومية .

و عملية الغيار اليومية تتم بواسطة فرز البياضات المتسخة حسب أنواعها أي توضع مثلاً مفارش الموائد ثم تفرز هذه بدورها حسب مقاييسها فتوضع مفارش الموائد الصغيرة على حدة ثم مفارش الموائد الكبيرة على حدة فمفارش موائد الخدمة إن وجدت الخ ... و هكذا الحال بالنسبة للفوط الخاصة بالزبون فالفوط الخاصة بالخدمة و الفوط الخاصة بالنظافة الخ ...

و بعد عملية الفرز يقوم الموظف المسؤول عن هذه البياضات بتجميعها في لفافات تشمل مل لفافة تسع قطع و تلف داخل القطعة العاشرة ليسهل بعد ذلك عدها .

و بعد الانتهاء من عملية التجميع تجرى عملية القيد في بون من صورتين تنقل بواسطة الأصل البياضات المتسخة إلى قسم المغسل لغسلها، و هناك تراجع اللفافات مع البون المرفق بها، إذ تبقى الصورة في كارنية المطعم . للرجوع إليه عند الحاجة . و بعد ذلك تستبدل الكمية بكمية أخرى مماثلة من البياضات النظيفة .

و أحياناً يلجأ المطعم إلى طلب بياضات أزيد من حاجته اليومية تحت ضغط الحاجة أي بسبب زيادة عدد الرواد أو بسبب ولائم أو حفلات خاصة . فهنا يقوم الميتردويتل بتحرير بون بالعدد المطلوب . وبعد زوال هذا الظرف الاستثنائي تعاد هذه البياضات إلى قسم المغسل و يسترد البون الخاص بطلبها .

أما إذا كان ضغط الرواد المستمر على المطعم له صفة الدوام قام أنواعها في دولاب خاص أوفيس المطعم .

الفضية : من الأمور الجديرة بالعناية في الفنادق الكبيرة المحافظة على الأواني و الأدوات الفضية يجعلها دائماً لامعة براقة . فهذا علاوة على انه يدل على حسن عناية الفندق بأدواته فهو من ناحية أخرى يحفظها و يطيل مدة استعمالها .

و تتم طريقة غسيل الفضية اليومية على النحو التالي : تغمس في إناء كبير به ماء مغلي و صابون لبضعة دقائق ثم ترفع الفضية من هذا الإناء لتوضع في إناء آخر به ماء ساخن نقي لتشطف . وبعد الشطف تجفف الأدوات جيداً ثم تحفظ في مائدة خاصة بها أدراج أو خانات لكل صنف، فتوضع ملاعق الشوربة معاً في خانة و ملاعق الحلو معاً في خانة أخرى و هكذا الحال بالنسبة للشوك الخ .ز ليسهل الحصول عليها عند الحاجة .

ومن المفضل أن ترسل هذه الأدوات لقسم التلميع و الطلاء في الفندق المكلف بصيانة الفضية، مرة كل أسبوع . وهناك تتم عملية تنظيفها أو لا ص بالماء المغلي و الصابون كالمعتاد ثم تطلى بالسبيداج "blanc despagne" المحلول في الكحول ؟، ثم يجفف جيداً و بعد ذلك تشطف مرة أخرى بالماء الساخن لإزالة رائحة الكحول منها . وبعد أن تجفف جيداً توضع في مائدة الخدمة المقسمة إلى خانات ما أسلفنا .

الصيني : و هو يشمل جميع الأواني الصينية و الخزف الحراري من أطباق و آنية مختلفة الأنواع . وتتم عملية تنظيف هذه الأواني في الأوفيس الواقع بين المطبخ و المطعم .

و هناك طريقتان لغسل الواني الصيني :الأواني و هي الطريقة المعتادة باليد المجردة : والثانية و هي بواسطة الآلات الحديثة ،و قد تكلمنا عنها في الفرع الخاص بنظافة أواني المطبخ فنخيل إليها .

و بعد غسيل الأواني و تجفيفها جيداً تحفظ في دواليب مقسمة وفقاً لأنواع استعمالها .

الأواني الزجاجية : و تشمل على كل ما يوجد بالفندق من أواني زجاجية و بلورية، مثال الكوبات و كؤوس الخمر و الشفاشق و الزجاجات الخ ... سواء ما خصص منها للخدمة أم لمجرد الزينة بوضعها فوق قطع الأثاث المختلفة . وهذه الأخيرة تمثل أحياناً في بعض الفنادق الكبيرة ثروة لا بأس بها نظراً لندرتها و ارتفاع أسعارها .

و مع كل فنظافة هذه الأواني جميعاً سواء أكانت من البلور أم من الزجاج تحتاج إلى حرص و عناية بالقيمة نظراً لأنها سهلة الكسر .

و تبدأ عملية النظافة بفرز الأواني أو لاً حسب الصنف فيفصل ما هو من البلور في جهة و ما هو من الزجاج في جهة أخرى . ثم تجرى عملية فرز أخرى حسب كل نوع من الآنية في جهة و كذلك فرزها بحسب أحجامها .

و يكون غسيل هذه الآنية بواسطة الماء الدافئ الجاري في الصنبور و الصابون واحدة واحدة . فيمسك الإناء الزجاجي باليد اليسرى و تتولى اليد اليمنى عملية الغسيل بواسطة فرشاة خاصة، ثم يعاد غسلها و شطفها بعد ذلك بالماء البارد المتدفق بشدة من الصنبور .

و هناك طريقة تتبع في نظافة و غسيل شفاشق الماء و النبيذ و هي تتلخص في الآتي :

تقطع حبة البطاطس إلى مكعبات صغيرة و توضع داخل الإناء ثم يضاف إليها قبضة من ملح الطعام و ربع لترخل ثم يرج الإناء جيداً و بقوة في جميع الاتجاهات ثم تقل محتويات هذا الشفشق إلى آخر مطلوب تنظيفه و هكذا . وبعد ذلك يشطف الشفشق في ماء نقي ثم يقلب عل رأسه حتى تصفى منه قطرات الماء .

أما إذا كانت الشفاشق من المعدن فيتبع في شانها ما يتبع بالنسبة للأواني الفضية .

أما بالنسبة لباقي الأواني الزجاجية فيمكن غسلها بواسطة الآلات مثلها مثل الأواني الصيني إلا أنه يراعى دائماً ضرورة وضعها مقلوبة بعد عمليتي الغسيل و الشطف حتى تجف دون استعمالها قطع من النسيج في تجفيفها لأنها قد تترك عليها فتلات صغيرة من النسيج المستعمل تكون في العادة كريهة المنظر .

الفصل الرابع

نظافة المطبخ

إن العناية بنظافة المطبخ مثلها مثل العناية بأي مكان اخر بالفندق يجب أن تكون ضمن الأمور التي تشغل بال المسؤولين عن حسن سمعة الفندق .

و ثمة نوعان من النظافة يجب الاهتمام بهما في المطبخ .

١) نظافة أقسام المطبخ المختلفة و ملحقاته كالثلاجات و أقسام الحلوى و الجيلاتي و اماكن غسل و إعداد الخضر و أماكن غسل الواني و دورات المياه الخ ...

٢) و نتكلم عن كل نوع مبحث مستقل .

المبحث الأول : نظافة أقسام المطبخ

قبل أن نتكلم عن طرق النظافة المختلفة يجدر بنا أن نذكر أن ألد أعداد الطهاة في المطبخ التي يجب محاربتها هي الحشرات و الهوام مثال النمل و الصراصير و الجرذان و في البلاد و الحارة الذباب .

لذلك يتعين على مدير الفندق بذل قصارى جهده في منع تواجد مثل هذه الحشرات بالمطبخ، وذلك بأن يجعل الجدران دائماً سليمة خالية الشروخ أو الثقوب و أن يواظب دائماً على طلاء الجدران و الأسقف .

فالبنسبة للذباب إذا كان المطبخ يحصل على تهوية طبيعية تقوم إدارة الفندق بوضع شبك دقيق على النوافذ و الأبواب منعاً من تسرب الذباب إلى داخل المطبخ .

تلكم هي واجبات الفندق . أما الواجبات الخاصة بنظافة المطبخ المنوطة بالعاملين فيه فنقول إنها أصبحت اليوم أكثر بساطة مما كانت عليه في الماضي نتيجة لاستعمال الآلات الحديثة مثل أفران الغاز و الأفران الكهربية الخ ...

و يقوم بنظافة المطبخ في العادة صبي المطبخ، كما يقوم أيضاً أثناء النهار بمساعدة الطهاة في عملهم كأن يقوم بغسيل و إعداد الخضر و تقشير البطاطس الخ .... و هي من أعمال المطبخ البسيطة التي لغا تسبب خسائر مادية كبيرة .

و نلاحظ آن النظامين السويسري و الألماني يعهدان أن دائماً بمهمة النظافة الداخلية بالفنادق إلى النساء ؟. وقد أتت هذه التجربة في بلادهم بنتائج باهرة .

فعقب الانتهاء من كل وجبة من الوجبات تقوم أولئك النسوة، بعد ترك الطهاة المطبخ للراحة، بعملية الغسيل و إزالة الدهنيات و نظافة المطبخ عموماً بحيث إذا عاد الطهاة لتخضير الوجبة التالية وجدوا المطبخ في حالة من النظافة ينشرح لها الصدر .

و الآن نتكلم عن نظافة النظافة اليومي في سائر أقسام المطبخ و ملحقاته .

في الصباح المبكر : تجري عملية غسيل المطبخ و رفع الدهنيات بواسطة الماء المغلي و البوتاس من فوق جميع الآلات و الموائد الساخنة و الشوايات و الأفران الخ .ز ثم يجفف كل شيء بعد ذلك .

تنظيف جميع الثلاجات .

غسيل و إعداد الخضراوات .

استبدال المناشف المتسخة بغيرها نظيفة .

بعد الإفطار : تغسل الجدران بالماء و الصابون كما تغسل جميع الموائد ثم تجفف.

أما الأرضية فتغسل بالماء البارد فقط مع حكها بالفرشاة ذات اليد الطوية و تسلك مجاري المياه مع تمرير المياه النظيفة فيها. واخيراً ترش الأرضية ببعض النشارة لتبقى ناشفة أثناء العمل .

بعد الغذاء : تتم نفس عملية النظافة التي تجري بعج وجبة الإفطار .

و يجب مراعاة القيام بعملية نظافة عامة للمطبخ مرة أو مرتين كل أسبوع، فيغسل و يلمع زجاج النوافذ و الأبواب جيداً و كذلك المصابيح الكهربية كما تنظف الجدران و الأسقف بإزالة ما يعلق بها من أتربة أو عنكبوت .

نظافة أواني المطبخ

قبل لن نتكلم عن طرق غسيل أواني المطبخ في شيء من الإيجاز نقول إنه يمكن تقسيم جميع هذه الأواني قسمين : قسم يمكن غسيله باليد وحدها و قسم يمكن غسيله سواء باليد أم بالآلات .

و يتبع القسم الأول ما يلي :

الأواني النحاسية :

يخصص لغسيل الأواني النحاسية مكان خاص في المطبخ مزود بحوضين كبيرين يملأ أحدهما بالماء المغلي و الآخر بالماء الساخن و البوتاس .

و يتولى عملية الغسيل في المطبخ صبية مخصصة لهذا الغرض، فيقومون بغمس الأواني في الحوض المملوء بالماء و البوتاس مع دعكه من الداخل و الخارج بواسطة ليفة لإزالة ما يعلق بها من دهنيات ثم يقوموا بنقلها إلى الحوض الآخر لشطفها . وبعد ذلك يعرضونها قليلاً تحت صنبور الماء المغلي النظيف للتأكد من أن الإناء قد نظف تماماً .

و بعد عملية الغسيل هذه يقوم الصبي المسؤول بتنشيف الإناء من الداخل و الخارج بواسطة قطعة من القماش ،و يفضل أن تخصص قطعة من قماش لتنشيف الأجزاء الخارجية للآنية و قطعة قماش لتنشيف الأجزاء الداخلية منها .

و صفوة القول يجب على صبية الغسيل المحافظة على الآنية في حالة لامعة براقة دائماً :

و يلاحظ أنه يجب مراعاة تغيير مياه أحواض غسيل آنية بالمطبخ بصفة مستمرة تنظيف جدرانها و شطفها تماماً كما هو متبع بالنسبة للآنية نفسها .

أما عملية غسيل الواني النيكلية فهي أبسط من غسيل الأواني النحاسة إذ يكفي لإزالة الدهنيات منها شطفها بالماء المغلي مع الصودا و إذا اعتلاها بعض الصدأ يضاف إليها بعض الرماد .

فضية المطبخ :

إن أطباق الخدمة الفضية عندما تعود للمطبخ عقب الخدمة للغسيل و حتى لا يتحرك المفرش على المائدة فهو يوضع فوقه لبادة .

و نتكلم عن كل هذه الأمور بإيجاز فيما يلي:

المائدة و اللباد :

تصنع مائدة الطعام في أغلب الأحوال من الخشب أملس . فمنعاً من صدور أصوات مزعجة عند ارتطام الأدوات بها ،و منعاً من تحرك المفرش بما يحمل عليها ، و حماية للمفرش من الاستهلاك السريع باحتكاكه بحوافي المائدة يتعين تغطية الموائد بنوع من القماش المخملي يطلق عليه اللباد "Molleton" .

و بالنسبة للموائد المستديرة يربط اللباد بفتلة من الدوبار حتى لا يتحرك على المائدة .

و يجب مراعاة عدم حدوث ثنايا في اللباد حتى لا يتسبب ذلك في سقوط الكؤوس أو ميل أطباق الشوربة و سيلانها على المفرش .

المفرش :

يجب وضع المفرش على المائدة بذوق سليم و أن نحاول عدم إظهار ثناياه وغرده جيداً على المائدة .

فيجب قبل وضع المفرش على المائدة أن تأخذ في اعتبارك شكل المائدة نفسها إذا كانت مستديرة أو مستطيلة أو مربعة و عما إذا كانت بثلاثة أرجل أو أربعة .

وعند فرد المفرش على المائدة يراعى دائماً وضع الثنية الوسطى للمفرش في وسط المائدة تماماً .

و يجب ألا يجذب المفرش من جهة أو من أخرى فإذا كان في فغير موضعه المناسب يرفع كله ثم يصحح وضعه .

و يجب عند وضع المفارش الصغيرة تغطية البقع أن يوضع المفرش الصغير في شكل مع المفرش الكبير .

و إذا اضطر الأمر إلى تغيير المفرش أثناء العمل فلا بأس من أن يكون ذلك بطريقة مهذبة مع عدم إظهار اللباد بقدر الإمكان . وهذا العمل يحتاج إلى طويل مران و مهارة .

الفوط : Les Serviettes

بالنسبة للفوط فهي يمكن وضعها على المائدة أو على الصحن .

فإذا وضعت على الصحن يجب ألا تخفى شعار الفندق او المطعم بحيث يكون ظاهراً أو مقروءاً .

و من المفضل لأسباب صحية تلافي الثنايا الكثيرة في تزيين الفوط .

كما يجب أن تغير الفوطة بالنسبة لكل زبون .

و يلاحظ في طريقة وضع الكوفير اتباع القواعد الآتية :

(١) جهة الشمال : توضع االشوك بحيث تكون أسنانها متجهة إلى أعلى و تمسك عند وضعها من وسطها .

(٢) جهة اليمين : توضع السكاكين و الملاعق الكبيرة .

(٣) توضع السكاكين بحيث يكون حدها متجها إلى الداخل أي نحو الصحن .

(٤) توضع المستلزمات بحيث تكون مع حافة المائدة شكل رباعي .

(٥) توضع المستلزمات سواء على يمين أو يسار الصحن من الخارج إلى الداخل بالترتيب التي تستعمل به .

(٦) يوضع الصحن بحيث تكون حافته قريبة بحافة المائدة بقدر الإمكان كما يكون الشعار مجهاً إلى أعلى ليتمكن الزبون من قراءته .

أما في المطاعم التي تستعمل القوائم المتعدد الأصناف حسب الطلب (الكارت) فيوضع على جانب الفوطة الأيسر شوكة كبيرة و على الجانب الأيمن سكين كبير . وفي الفنادق الكبيرة يضاف طبق صغير و سكين صغير للخبز و الزبد على يسار المستلزمات . أما باقي السكاكين و الشوك و الملاعق فتوضع أثناء التخديم حسب أنواع الطعام .

الكوبات :

الأصل أن توضع كوبة واحدة على المائدة، وإذا طلبت عدة أنواع من الأنبذة أثناء الطعم فتتسق الأكواب بحيث لا تسبب مضايقة للزبون و لا للخدمة .

مستلزمات المائدة :

يقصد بمستلزمات المائدة و هو ما يطلق عليه عرفاً لفظ (كوفير) كل الأدوات التي توضع على المائدة ليستعين بها الزبون في تناول الطعام .

و هذه المستلزمات تختلف باختلاف الوجبة . ليس فحسب تختلف أيضاً و أساساً باختلاف الأصناف التي تقدم في كل وجبة .

أما من حيث وضع هذه المستلزمات على المائدة فهي تختلف بصفة عامة فيما إذا كان المطعم يتبع نظام القائمة المحددة أو الكارت .

ففي صالة طعام الفندق أو المطعم الذي يتبع نظام القائمة المحددة، يتم وضع المستلزمات كاملة حسب هذه القائمة . وإذا كان القائمة المحددة تشمل على أطباق عديدة، عندئذ يجب ألا يوضع على المائدة سوى الفضية اللازمة للأطباق الثلاثة الأولى .

يوضع كذلك كوبتين مقدماً فيوضع كوب الماء أمام رأس حد السكين و يوضع الثاني في محاذاته جهة اليمين .

أما في المطاعم التي تستعمل القوائم المتعددة الأصناف حسب الطلب (الكارت) فيوضع على جانب الفوطة الأيسر شوكة كبيرة و على الجانب الأيمن سكين كبير . وفي الفنادق الكبيرة، يضاف طبق صغير و سكين صغير للخبز و الزبد على يسار المستلزمات . أما باقي السكاكين و الشوك و الملاعق فتوضع أثناء التخديم حسب أنواع الطعام .

و إذا طلبت عدة انواع من الأنبذة أثناء الطعام فتتسق الأكواب بحيث لا تسبب مضايقة للزبون و لا للخدمة . وفي كل الحوال يجب عدم وضع أكثر من أربع كوبات للشخص الواحد . ويدخل ضمن المستلزمات ما يوضع على المائدة من توابل و زخرفة .

و لنضرب مثال لوضع مستلزمات إحدى الوجبات ،و لتكن وجبة عشاء مثلاً قائمتها كما يلي :

عشاء :

كريمة فراخ# ١ ملعقة كبيرة

سمك مقلي بالليمون ٢ سكين سمك .

ضلع بتلو# ٤ سكين كبير

بطاطس#٥ شوكة كبيرة

فاصوليا خضراء بالزبد#

آيس كريم# ٧ شوكة

وفي كل الأحوال يجب عدم وضع أكثر من أربع كوبات للشخص الواحد. وتوضع كوب الماء أمام سن السكين، وباقي الكوبات توضع محازية لكوب الماء.

ووضع الكوبات على المائدة يكون أسرع لو تم باليد ، وعلى العكس رفعها من على المائدة يجب أن يتم دائماً على صينية.

وفي الخارج توضع دائماً في كل كوفير كوبتين إحداهما للماء والأخرى للنبيذ.

ويدخل ضمن المستلزمات ما يوضع على المائدة من توابل وزخرفة.

التوابل : Menages

نقصد بهذه الكلمة الملاحات وأواني الفلفل وزجاجات الزيت والخل وأواني المسطردة والصلص وغيرها من التوابل . وهي الأخرى تدخل ضمن المستلزمات المساعدة.

يوضع الملح والفلفل دائماً على كل مائدة. أما باقي الأشياء التي ذكرنا وغيرها من صلص وأواني خلة الأسنان فهي توضع على مائدة الخدمة ولا تقدم للزبون إلا عند طلبها. وهي تقدم عادة على صحن أو صينية.

الزخرفة : La Decoration

في أي مطعم مهما كان متواضعاً أم فاخراً تكون الزهور ضرورية لزخرفة الموائد. فزخرفة الموائد تتم طبقاً للذوق السليم ليكون لها دائماً أثرها الطيب في نفسية الزبون. فالزخرفة توحي للزبون أنه يقصد بها الترحيب به.

ويجب عدم المبالغة في زخرفة الموائد بالزهور منعاً من إزدحام الموائد. كذلك يجب ألا تكون عالية، فلا تزدحم الزهريات ولا الموائد بالزهور الكثيف، إذا أحياناً أربع زهرات تكفي للمائدة الصغير.

ولكن إذا كانت القاعدة العامة في الزخرفة توجب عدم الازدحام والمبالغة في كمية الزهور، فهي من ناحية أخرى تتطلب مراعاة حسن التنسيق والإنسجام. أما حسن التنسيق فيقصد به ـ كما ذكرنا ـ عدم إزدحام الزهريات والموائد بكميات كثيفة من الزهور، أما الانسجام فيقصد به اختيار الألوان غير المتنافر فيراعي التوحيد بين ألوان تجمع بين زهور من واحد، فهذه دائماً أكبر من زخرفة الزهور المتعددة الألوان . كما يراعى دائماً بقدر الإمكان أن تتفق ألوان للزهور ـ في حالة الحفلات ـ مع طبيعة الحفل.

ذلك أن الحكم على الزخرفة لا يتم وفقاً لقيمة ما تتكلف، ولكن بمدى الأثر الذي تتركه في النفس.

ومن المفضل أن تكون زهريات الزهور من الخزف أو الصيني حتى لا تظهر المياه التي بداخلها إذا إتسخت أو تقع المياه خارجها، وكذلك أن تكون قواعدها ثقيلة لضمان ثباتها على المائدة.

ويجب أن تنظف زهريات الزهور، كل صباح، وتملأ بالماء النظيف حتى ثلاثة أرباعها قبل وضعها على المائدة .

وبالنسبة لزخرفة الموائد الكبيرة، ولا سيما في حالة ما إذا كانت الزهور موضوعة مباشرة على المفارش، مثال عشاء خاص ممتاز لحوالي عشرين شخصاً أو مائدة عرس الخ....، يجب أن ترفع الزهور بمجرد مغادرة الزبائن وتوضع في حوض ماء ليتسنى إستعمالها مرة أخرى.

نموذج لزخرفة مائدة كبيرة بالزهور

ويلاحظ أن مثل هذه الموائد تتم زخرفها بحبال من الزهور وقد يوضع بينها إما دوائر (كورنا) أو سلات من الزهور أيضاً .

ويجب الإنتباه إلى البقع التي قد تحدث من هذه الزهور.

الآن وقد إنتهينا من الكلام في إعداد مائدة الزبون، يجب ألا يغرب عن بالنا أن ثمة مائدة الخدمة. هي الأخرى تحتاج إلى إعداد عندما نقوم بإعداد موائد المطعم تتكلم عنها فيما يلى :

مائدة الخدمة :

يجب أن نلاحظ عند كلامنا هنا عن مائدة الخدمة أننا نقصد بمن يقوم باعدادها رئيس الصف وليس السفرجي للعادي لأن إعدادها ليس من الأمور السهلة.

فعلى كل رئيس صف أن يعلم أنه مسئول مسئولية كاملة عن إعداد مائدة الخدمة وحسن نظامها، لأن وضع هذه المائدة يكون دائماً داخل المطعم وقرب موائد الزبائن . فإذا كانت هذه الموائد غير مرتبة ولا منسقة حسب أصول الذوق السليم نفر منها الزبائن وتضايقوا من الجلوس إلى جوارها.

وإعداد مائدة الخدمة يجب أن يتم قبل فتح المطعم بوقت كاف ولا نريد أن نخوض في تفاصيل إعداد موائد الخدمة لأنها مسئولية رئيس الذي يعطي الأوامر والتوجيهات لمساعديه من السرفجيه لإعدادها كما يجب .

فإعداد مائدة الخدمة يحتاج إلى تخطيط وتنبؤ بما قد يحدث من طلبات وإحتياجات . لذلك يفضل تسهيلاً لحركة الخدمة أن يضع رئيس الصف الأدوات النظيفة في الصف الخلفي وكذلك التوابل ويترك الصف الأمامي خالياً لما قد يرد من أطباق الأطعمة من المطبخ أو أدوات متسخة من موائد للزبائن.

وأثناء الخدمة أن يلاحظ عدم إزدحام مائدة الخدمة، ويتيسر هذا بأن يراعى الصبية أن يحملوا ما عليها من صحون وأطباق زائدة كل مرة يتجهون من المطعم إلى الأوفيس . وقد يتولى رئيس الصف تسهيل هذه العملية بأن وضع الأطباق فوق بعضها

البعض بطريقة تمكن الصبي من رفع أكبر كمية ممكنة من الأطباق المرتجعة في وقت واحد .

ومائدة الخدمة تأخذ في العادة أشكالاً وأحجاماً مختلفة فمنها المبسط الذي يحتوي على دور واحد من الأدراج توضع الملاعق الكبيرة وفي الثاني الشوك الكبيرة وفي الثالث السكاكين الكبيرة وفي الرابع شوك السمك وفي الخامس سكاكين السمك وفي السادس ملاعق الحلو وفي السابع شوك الحلو وهكذا.

وفي بعض الفنادق يستعمل الشكل التقليدي لموائد الخدمة وهي علاوة على الدور العلوي المقسم إلى أدراج لحفظ الفضية، يقسم القسم السفلى منها إلى طابقين لرص أنواع الأطباق والصحون المختلفة حسب أنواعها وأحجامها، كما يوضع لها كذلك التوابل بحيث يترك الجزء العلوي كله خالياً تماماً إلا من سخان كهربي توضع عليه الأطباق الواردة من المطبخ إنتظاراً من أن ينتهي الزبون من أكل الطبق السابق ليخدم عليه الطعام ساخناً .

المهم يجب في كل الأحوال مراعاة خلو مائدة الخدمة دائماً ونظافتها لكي تتمكن كما سبق ذكرنا من استيعاب الأطباق القادمة من المطبخ قبل تخديمها وعدم ازدحامها بالأطباق المتسخة الراجعة من موائد الزبائن قبل إرسالها للأوفيس وهكذا.

الواجبات Les repas

والآن ننتقل إلى الكلام عن وجبات الطعام لمعرفة ما يلزم كل وجبة لنعد المائدة على ضوئها . والواجبات الرئيسية المعروفة في الفنادق هي : الإفطار والغداء، والعشاء ونتكلم عن كل منها فيما يلي :-

أولاً ـ الإفطار (Le petit dejeuner)

يخدم الإفطار في الفنادق الكبرى في غرفة النزيل ،إذا شاء، أو في قاعة مستقلة يطلق عليها قاعة الإفطار Breakfast room. وذلك لإعطاء الفرصة للعاملين لنظافة المطعم الرئيسي والتحضير لوجبة الغذاء.

أما في الفنادق المتوسطة والصغيرة وتلك التي ليس بها قاعات كافية تجزء قاعة المطعم الرئيسي بباب وسطها أو بواسطة سواتر (برافانات) بحيث يكون هناك

قسم لخدمة وجبة الإفطار والقسم الآخر ينظف ليعد لوجبة الغذاء، وبعد الإفطار مباشرة يتم إعداد هذا الجزء .

هذه الطريقة غير مستحبة ـ إلا في حالة الضرورة ـ لأنها تسبب قلقاً للنزلاء الذين يتناولون إفطارهم، وذلك لأن تنظيف السجاد بالمكانس الكهربائية يصدر أصواتاً مزعجة .

أما طريقة تخصيص قاعة مستقلة للإفطار فهو يشتمل في واقع الأمر على عدة مزايا كبيرة منها :

١) شعور الزبون بالراحة .

٢) الإقتصاد في مصاريف والتكييف البارد أو الساخن .

٣) إمكان نظافة المطعم وإعداده بطريقة مريحة لا تسبب أي قلق للزبون.

أنواع الإفطار :

يوجد ثمة أنواع متعددة للإفطار منها :

١) الإفطار الأوروبي أو البسيط أو الكونتننتال .

٢) الإفطار الإنجليزي .

٣) الإفطار الإمريكي .

الإفطار الأوروبي :

ويتكون من الإفطار الأوروبي أو البسيط أو كما يطلق عليه الكونتننتال من شاي أو قهوة باللبن أو شكولاته أوكاكاو وخبز وزبدة ومربة .

وحسب درجة الفندق يمكن تقديم نوعين من المربه وأحياناً عسل نحل . وغالباً ما يقدم، حسب طلب الزبون، الجبن والبيض.

ومستلزمات وجبة الإفطار تنقسم إلى مستلزمات رئيسية ومستلزمات مساعدة .

(أ) <u>مستلزمات الرئيسية:</u>

١) <u>صحن حلو :</u> يوضع هذا الصحن بحيث لا يتعدى حافة المائدة . وتوضع عليه فوطة شاي أي فوطة صغيرة .

٢) سكين صغيرة : ويوضع هذا السكين على يمين الصحن، بحيث لا يتعدى هو الآخر حافة المائدة ولا أن يختفي تحت حافة الصحن .

٣) صحن فنجان : ويوضع هذا الصحن على يمين السكين .

٤) فنجان : ويوضع هذا الفنجان على الصحن المذكور ويفضل أن يكون ساخناً ولا سيما في المواسم الباردة. وهو يقدم على المائدة في نفس الوقت الذي يقدم فيه المشروب.

٥) ملعقة صغيرة : وهي توضع على طبق الفنجان بحيث تكون متوازية مع قبضته.

(ب)المستلزمات المساعدة :

١) سلة او صحن للخبز، وهو يوضع في آخر دقيقة ويجب عدم إمساك الخبز باليد فهو ينتقل ألى صحن الزبون بواسطة معلقة وشوكة .

٢) السكر .

٣) العسل أو المربه .

٤) الزبدة وهي الأخرى توضع في آخر دقيقة، كما يجب أن تثلج الزبدة في المواسم الساخنة .

٥) الملاحة.

توضع كل هذه الأشياء طبقاً للذوق السليم وترتب بطريقة تسهل على الزبون إستعمالها.

ويجب حمل أواني المشروبات على صينية فضية أو من النيكل إذا كانت متعددة، أوعلى صحن إذا كانت وحدها، وذلك منعاً من تساقط النقط التي قد تسقط من أواني الكاكاو أو الشيكولاته وتؤدي إلى إتساخ مفرش المائدة . وبعد صب المشروب يترك الكل على المائدة .

ويجب وضع المشروب على يمين الفنجان، متقدماً قليلاً إلى الأمام ويجب أن يقدم مع القهوة الفرنسية واللبن الساخن والشيكولاتة مصفاة صغيرة .

ومن المفضل كذلك أن يقدم للزبون كوب ماء بارد في المواسم الساخنة.

٢) الإفطار الإنجليزي:

وهناك بعض الزبون من ذوي الأصل الإنجليزي والأمريكي إعتادوا على وجبات متعددة الأصناف . وهؤلاء يختارون من الكارت الخاصة بذلك ما يحلو لهم .

ومثال للأصناف التي تقدم في الإفطار الإنجليزي ما يلي :

فاكهة: عصير برتقال، أو جريب فروت، أو طماطم أو أية فواكة أخرى موسمية طازجة .

حبوب : بوريدج، كورن فليكس، وغيرها.

أسماك : مقلية أو مشوية .

عجة : عادة أو بالطماطم أو بالخضر أو بالخنزيرأو بعش الغراب او بالكلاوى أو بكبد الدجاج الخ....

لحوم باردة : جميع أنواع اللحوم محمرة باردة .

وطريقة تخديم الإفطار الإنجليزي هي نفس طريقة تخديم الإفطار البسيط . وتكمل لوازم المائدة حسب طلب الزبون يجب عدم نسيان التوابل .

٤) الإفطار الأمريكي :

هو نفس الإفطار الإنجليزي مضافاً إليه الأصناف الآتية :

فواكة مسواه بالشربات حسب المواسم، قراصياً، كمثري، تفاح، ويضاف كذلك بعض أنواع من الأسماك مثل :

سمك موسى وسمك مرجان مشوي .

كما يضاف كذلك إليه بعض اللحوم مثال :

لحوم باردة، دجاج بارد، بتلو أو رويف بارد .

لحوم ساخنة مشوية أو مشوحة بالزبدة، كستليتة ضاني ،وكستليتة بتلو، كلاوي أو كبد أو ضاني الخ....

الإفطار في الغرفة :

ذكرنا في مستهل كلامنا عن الوجبات أن النزيل يستطيع تناول إفطارهم في الغرفة . لذلك يتعين علينا عدم إغفال ذلك .

والإفطار في الغرفة يقوم به عادة رئيس الطابق.

وطريقة خدمة هذا النوع من الإفطارهو أن تعد الصواني الخاصة بشخص واحد أو شخصين في المساء وأن ترتب في في حوامل صواني أو على أرفف . وتوضع عليها المستلزمات بالكامل فيما عدا الفناجين . وبالنسبة للصواني الخاصة بشخصين، يفضل أن ترتب اللوازم إحداها في مواجهة الأخرى. كما يجب تغطية كل صينية بفوطة نظيفة من القماش.

ويفضل أن تؤخذ الطلبات بقدرالأمكان في مساء اليوم السابق وإعداد البونات مقدماً ويؤخذ في الاعتبار الوقت ألازم للمقهى لإعداد المشروبات الساخنة المختلفة. كذلك إرسال البونات مقدماً بوقت كاف مع ذكر وقت الخدمة مضبوطاً .

يلاحظ أثناء إعداد الصواني نظافة الفناجين والأواني.

وبمجرد إعداد المشروب الساخن تنقل فوراً إلى غرفة النزيل حتى لا تبرد محتوياتها .

ويجب مراعاة الاعتياد على رفع الصينية على اليد اليسرى .

كما يجب دائماً الطرق على باب الغرفة بطريقة واضحة وانتظار الرد بالموافقة على الدخول .

وبعد الدخول نوضع الصينية على المائدة أو على السرير حسب رغبة النزيل.

إذا ناهز عدد النزلاء الثلاثة أو الأربعة تعد لهم مائدة في الصالون ويخدم عليهم مثل المطعم.

وعلى كل رئيس طابق أن يحمل معه القائمة اليومية أو صورة منها.

يقوم السفرجي بعد مضى ٤٥ دقيقة من التخديم بطرق باب الغرفة مرة ثانية لرفع الأدوات.

ويجب تلافي ازدحام الممرات بالصواني التي يتركها النزلاء بجانب أبواب غرفهم.

بمجرد انتهاء الخدمة ترسل إلى المقهى ومخزن المأكولات جميع الأدوات التي تبقى بالأوفيس.

وكفاءة رئيس الطابق تظهر من نظافة ونظام الأوفيس الذي يعمل فيه.

ثانياً:- مستلزمات وجبتي الغذاء والعشاء:

قبل أن نتكلم عن إعداد المائدة للوجبتين الرئيستين وهما وجبة الغذاء والعشاء يجب أن بين ما إذا كانت هاتين الوجبتين تقدمان حسب الكارت وطبقاً للقائمة المحدودة. وتسهيلاً للدراسة نبدأ بذكر المستلزمات الخاصة بالكارت – وهي قطعاً سوف تسهل لنا باقي الدراسة – ثم نحاول بعد ذلك ذكر بعض نماذج للوجبتين الرئيستين حسب القائمة المحددة وذكر ما تتطلبان من مستلزمات.

١- مستلزمات وجبتي الغذاء والعشاء حسب الكارت :

١) سكين كبير: وهو يوضع على يمين طبق الوسط (الكوفير) دون أن يتجاوز حافة المائدة، وهو يمسك بالإصبعين السبابة والوسطى ويدفع بواسطة الإبهام نحو حافة المائدة.

٢) على شوكة كبيرة : وهي توضع على يسار الكوفير بنفس الكيفية التي# وضعت بها السكين .

هذه هي القاعدة بأن توضع الشوكة دائماً على شمال الزبون وحتى لا ينسى السفرجي ذلك يجب أن يتذكر أن حرف الشين يجمع بينهما (شوكة وشمال) ولكن هناك استثناء يرد على هذه القاعدة . إذا علم رئيس الصف مسبقا أن القائمة تحتوي على صنف يحتاج إلى الشوكة فقط دون السكين وضع الشوكة على الجانب الأيمن لأن الزبون سوف يستعملها في هذه الحالة بيده اليمنى .

٣) أدوات الحلو : وهي عبارة عن سكين أو شوكة أو ملعقة، حسب الأحوال، وتوضع بأعلى الكوفير موازية لحافة المائدة .

ويلاحظ أن هذه المستلزمات يجب أن تكون شكلاً رباعياً ، أحد أضلاعه حافة المائدة والأدوات الثلاثة الأخرى تمثل باقي الأضلاع كما أسلفنا.

ويجب ألا يكون هذا المربع ضيقاً ،لكي يسمح بوضع الصحن الكبير أو الفوطة بحرية.

ويضاف إلى هذه الأشياء الثلاثة حسب طلب الزبون ،ملعقة كبيره وأدوات السمك وشوكه كبيره الخ......

وفيما يلي نذكر بعض مستلزمات الأطعمة المنظمة حسب الكارت :

أمثلة مستلزمات الأطعمة المختلفة حسب الطلب(الكارت):

المشهيات Hors doeuvr:

صحن مسطح، سكين صغير وشوكة صغيرة أو مستلزمات السمك.

الكافيار Caviar:

صحن حلو، سكين صغير ،عيش توست وزبد ،

كافيارعلى التوست Caviar sur toast:

صحن حلو، سكين صغير وشوكة صغيرة.

سلمون مدخن Saumon fume:

صحن مسطح، سكين صغير وشوكة صغيرة أو مستلزمات السمك، عيش توست وزبده.

كبد الأوز Foie gras :

صحن حلو، سكين صغير وشوكة صغيرة، عيش توست وزبده.

محار Huiter:

صحن مسطح وشوكة بلح البحر خاصة غسيل الأصابع ،عيش أسود بالزبده

سرطان البحر Homard:

صحن مسطح وشوكة وكسارة بندق سكين صغير وشوكة صغيرة أو مستلزمات السمك وطاسة غسيل الأصابع .

ستا كوزة Langouste :

صحن مسطح، سكين صغير وشوكة صغيرة أو مستلزمات السمك .

كوكتيل الجمبري Crevetles Cocktail :

كوب خاص على طبق حلو وملعقة صغيرة وشوكة صغيرة.

شوربة سمك Bouill abaisse :

طبق شوربة فوق طبق مسطح ومستلزمات السمك وملعقة شوربة .

٢- مستلزمات وجبتي الغذاء والعشاء حسب القائمة المحددة :

يقوم العاملون في المطعم قبل بدء العمل سواء في وجبتي الغذاء أم العشاء بقراءة القائمة ثم المبادرة بوضع المستلزمات الخاصة بكل صنف حسب التوضيح التالي مع ترتيبها وفقا لدور استعمالها .

١) الملاعق الكبيرة : تستعمل لتناول أصناف الشورب .

٢) السكاكين الكبيرة : تستعمل للمأكولات التي تحتاج إلى تقطيع مثال اللحوم والطيور وغيرها .

٣) الشوك الكبيرة : تستعمل للعجائن وللحوم والطيور وغيرها .

٤) شوك وسكاكين السمك : تستعمل للسمك فقط .

٥) ملاعق الحلو : تستعمل للحلوى السائل والمرقة التي تقدم في فنجان .

٦) شوك الفاكهة : تستعمل للحلويات والمقبلات والفاكهة .

٧) سكين الفاكهة : تستعمل للمقبلات الباردة (الفاكهة) والحلوى الجافة

٨) ملاعق القهوة : تستعمل للقهوة والشاي .

٩) ملاعق الشراب :

١٠) ملاحات وآنية التوابل وطاسات غسيل الأصابع وغيرها حسب الأحوال .

المبحث الثاني : طرق تقديم الأطعمة

نذكر فيما يلي أهم الطرق التي تقدم بها الأطعمة في الفنادق :

١) الأطعمة التي تقدم بسعر محدد وفي ميقات معلوم 'Table dhote'

وهذه الطريقة هي الأكثر شيوعاً واستعمالاً لملاءتها للنزلاء من حيث تحديد أنواع الأطعمة المخدومة وعدم التوسع فيها مما يعرض الفندق لمخاطر تلف هذه الأطعمة.

٢) طريقة الخدمة المختلطة :

وهي عبارة عن طريقة مختلطة تجمع بين الطريقة السابقة أي تلك التي يقدم فيها الطعام بسعر محدد وفي ميقات محدد أو في أوقات غير محددة، وبين تقديم الطعام في المطعم وفي الغرف على حد سواء، وذلك بطبيعة الحال بناء على رغبة النزيل .

وهذه الطريقة تتبع عادة في الفنادق الكبيرة حيث يقسم المطعم قسمين يقوم أحداهما بخدمة الأطعمة ذات السعر المحدد والزمن المحدد كما هي الحال في الطريقة الأولى أي نظام Tabledhote ويقدم فيه الطعام طبقاً للقائمة المسماة (Menu) ، ويقوم القسم الثاني بتقديم الطعام بسعر محدد حسب الطلب ويقدم الطعام فيه حسب الكارت Ala carte ولكن في أوقات قد تكون ممتدة وقد يحددها الفندق بفترات متفاوتة .

٣) طريقة الخدمة الممتازة 'Ala Cranle Carte'

ويطلق عليها أيضاً الطريقة الكلاسيكية وهي مطبقة في الفنادق قليلة يأو ريا يؤمها كبار طبقة الأثرياء مثل مونت كارلو وأوستند، وكذلك في فنادق العواصم الكبرى مثال لندن وباريس بيد أن هذه الطريقة قليلة الاستعمال لأنها تتطلب طبقة خاصة من الزبن كما تحتاج إلى استعدادات وتكاليف باهظة .

٤) الحفلات الرسمية والحفلات الخاصة كالأفراح وغيرها سواء بالفندق أو خارجه :

وهذه يقوم بها الفندق في العادة كما يقوم بها غيره من المطاعم العمومية الشهيرة وذلك لحسن استعدادها وقرة إمكانياتها.

٥) إعداد الأطعمة المنقولة للسفر والرحلات وغير ذلك :

غالباً ما يطلب النزيل معاملته طبقاً لنظام الإقامة الكاملة ويحدث أن يضطر إلى قضاء يوم أو نصف يوم بعيداً عن الفندق سواء في الصيد أو في الرياضة أو زيارة الآثار، ولكيلا يحرم من واجباته المخصصة له يطلب من الفندق إعادها له ليستهلكها في رحلته.

٦) خدمة الطعام بالأدوار :

وهكذا يكون عادة بناء على رغبة النزيل سواء في حالة مرضه أو توعكه أو لمجرد رغبته في تناول وجبته في الغرفة وليس للفندق أن يرفض هذه الرغبة لأن واجب الفندق الأول هو توفير كافة الراحة للنزيل أثناء إقامته وليس أدل على ذلك من تقديم واجباته له في غرفته أثناء مرضه.

كل ما هنالك أن للفندق الحق في إضافة مبلغ زهيد مقابل هذه الخدمة على ثمن الوجبة المقدمة .

٧) الخدمة الخاصة بطعام المربيات وخدم النزلاء وكذلك العاملين بالفندق "Courriers"

المعروف أن المربيات وتوابع النزلاء من خدم وسائقين لا يتناولون طعامهم في العادة مع متبوعيهم ولكن تخصص لهم الفنادق صالات طعام خاصة بهم .

ولآن ننتقل إلى الكلام عن أنواع الخدمة المختلفة .

أنـــواع الخـدمـــة

سوف نرى في دراستنا لسيكولوجية العملاء أن جنسية الزبون قد يكون لها تأثير أو دخل في خدمته، ومما لاشك فيه أن الجنسية وما تتسم به من عادات قد أثرت فعلاً على طريقة الخدمة نفسها حتى أصبح كبار الكتاب في الخدمة [1] ومديري المطاعم يميزون بين أنواع متعددة من الخدمة فهناك :

١) الخدمة حسب الطريقة الفرنسية .

---

١ انظر Leospo في مؤلفه "Traite de l Industrie hoteliere"

٢) والخدمة حسب الطريقة الإنجليزية.

٣) والخدمة حسب الطريقة الروسية.

أولاً ـ الخدمة حسب الطريقة الفرنسية :

هذه الطريقة كما يدل عليها إسمها تستمد أصلها من فرنسا فنجد في مجال للتغذية أن الرجل الفرنسي لا يقبل بسهولة أن يفرض عليه نوع من الطعام بل يفضل أن يختار ويتصرف حسب إدارته من أجل ذلك إمتازت الخدمة حسب الطريقة الفرنسية بأن يوضع الطعام أمامه للزبون له الحرية في أن يخدم نفسه بنفسه وإختيار ما يرغب من طعام . ومن ثم سوف يظل هذا النوع من الخدمة لدى الخبراء في فن التغذية والأكولين هو المفضل .

وتتم الخدمة حسب الطريقة الفرنسية بعدة طرق حسب فئة المنشأة وعدد الأشخاص الذين يقدم لهم الطعام .

١) خدمة شخص واحد إلى ثلاثة :

إذا كان عدد الأشخاص الذين يقدم لهم الطعام يتراوح بين شخص واحد وثلاثة يوضع طبق الطعام أمامهم على المائدة وفي وسطها.

فيجب أن يتم وضع الأطباق حسب الذوق السليم، فيوضع الطبق الرئيسي أمام الزبون المفروض أن تبدأ به الخدمة، ثم توضع حوله باقي الأطباق المساعدة والتوابل والزجاجات والزينة حسب المكان المتاح .

ويكون من المفضل في هذه الحال وضع الطبق الرئيسي فوق سخان منتقل .

ومن مزايا هذه الطريقة :

(١) سرعة الخدمة

(٢) تمكين السفرجي من خدمة زبن آخرين .

(٣) يستطيع الزبون أن يخدم نفسه على راحته.

وليس معنى ذلك أن يترك السفرجي أو رئيس الصف هؤلاء الزبائن دون رقابة فيجب عليه دوام ملاحظتهم ليمدهم بطعام إضافي عند الحاجة أو تلبية أية رغبات أخرى.

٢) خدمة أربعة أشخاص فأكثر :

إذا كان العدد المطلوب خدمته هو أربعة أشخاص فأكثر، فسوف نجد أن وسط المائدة قد شغل بالأطباق المساعدة ولا يجد السفرجي مكاناً لوضع الطبق الرئيسي .

لذلك يتعين على السفرجي أو رئيس الصف أن يقوم هو بتقديم الطبق الرئيسي للزبائن كل بدوره. ويتعين عليه أن يسأل بطريقة مهذبة لمعرفة الشخص الرئيسي للمائدة ليبدأ الخدمة، وعليه أن يقدم الطبق الرئيسي الذي يحمله على يده اليسرى، المغطاة بفوطة الخدمة المطبقة، مقدماً إياه على يسار الزبون وأن يجعل يده التي تحمل الطبق تستند إلى المائدة . وإن ينحني قليلاً وهو يقدمه من الجهة الصحيحة وأن تكون أدوات الغرف في إتجاه الزبون .

إذا كان الطبق الرئيسي مصحوباً بطبق ثانوي أو تابع في هذه الحال يمسك السفرجي للطبق التابع بيده اليمنى يقدمه للزبون عقب إنتهائه من الغرف من الطبق الرئيسي .

قد تصبح هذه الطريقة غير مجدية إذا كان عدد الجالسين على المائدة كبيراً لأنه يتسبب عنها بطء الخدمة. ففي هذه الحال يقوم السفرجي بوضع الطبق التابع على المائدة على يسار الشخص الرئيسي ثم يقدم له الطبق الرئيسي وينتقل بعد الغرف إلى الضيف الثاني فالثالث وهكذا تاركاً الضيف الرئيسي يخدم نفسه من الطبق التابع ثم ينقله هو إلى من يليه من ضيوف وهكذا يتنقل بين الجميع.

ويفضل إستعمال الخدمة حسب الطريقة الفرنسية في الولائم الفاخرة حيث أن رغبات الزبن تكون متنوعة وأن السفرجية لا يعرفون عاداتهم وطباعهم.

ثانياً ـ الخدمة حسب الطريقة الإنجليزية :

تقضى التقاليد الإنجليزية القديمة بأن رب الأسرة هو الذي يخدم على جميع الجالسين إلى المائدة . فتوضع الصحون والأطباق بالقرب منه فيقوم بإعداد طبق كل فرد.

من هذه التقاليد القديمة إستمدت الخدمة حسب الطريقة الإنجليزية أصلها .

والخدمة حسب الطريقة الإنجليزية لها مزايا هامة . فهي أولاً سريعة ومناسبة في حالة إذا ما اقتضى الأمر توزيع الطعام النادر أو المرتفع الثمن.

لذلك يتطلب هذا النوع من الخدمة من رئيس الصف أو السفرجي بعض الذكاء، بأن يتحاش بقدر الإمكان ترك حرية الإختيار للزبون، فعلى السفرجي إستعمال شيئاً من الدبلوماسية ولا سيما في حالات تقديم الأصناف المركبة مثال الدجاج لأن إختيار القطع فيها يكون صعباً.

ويمكن التخديم مباشرة بتمرير الطبق الرئيسي على المائدة وأن يعرض السفرجي على الزبون ولكن يقوم السفرجي نفسه بالغرف وليس للزبون، كما الحال في الخدمة حسب الطريقة الفرنسية ،أو أن يتم التخديم من مائدة الخدمة الصغيرة . فإذا كان التخديم من مائدة الخدمة الصغيرة يتعين تنظيم وضع الأطباق على المائدة منعاً من إزدحامها وتعويق الخدمة وهنا لا بد من وجود سخان مائدة .

ويجب أن تقدم الصحون بعناية وبطريقة فاتحة للشهية ولا يجب إطلاقاً ملئها كثيراً .

وإذا لاحظ السفرجي أن الزبون قد أنها محتويات الصحن قبل غيره وأن ماأخذه كان قليلاً اقترب منه في أدب وسأله إذا كان يرغب في طعام إضافي، فإن أجاب الإيجاب قام بخدمته كما فعل من قبل.

إذا كان عدد الجالسين على المائدة قليلاً قام رئيس الصف أو السفرجي، وحده بالخدمة فيقدم اللحم والجارنتير في طبق، ويقدم الصلصات منفصلة .

أما إذا كان عدد الجالسين على المائدة كبيراً فيجب أن يقوم السفرجي بتوزيعها ووضعها أمام كل زبون إذا كان الأمر يتعلق بتوزيع شرائح أو قطع سمك أو دجاج متشابهة .

وإذا كان من يقوم بالخدمة شخصان، كان من المفضل ألا يخدم من على مائدة الخدمة الصغيرة سوى الطبق الرئيسي وأن تمرر الجارنتير على الزبائن ليغرف كل منهم لنفسه حسب رغبته.

ثالثاً الخدمة حسب الطريقة الروسية :

هذا النوع من الخدمة يكاد يكون بطل استعماله . ويمكن اتباعه في خدمة الألاكارات أو العائلات ذات عدد محدود من الضيوف.

كانت الطريقة المتبعة هي أن تقدم الأسماك واللحوم وطيور الصيد للزبن بطريقة أصيلة أي كاملة في صحون مزوقة تزويقا فاخراً.

وبعد هذا العرض كانت تسحب تلك الصحون فتقطع القطع أمام الزبون ثم تخدم بعد ذلك حسب الطريقة الفرنسية .

وثمة طرق أخرى لخدمة الطعام تتم بواسطة عربيت المطعم يطلق عليها بالفرنسيةvoiture de restavraut بالانجليزية trolly منها مايستعمل لخدمة اللحوم الباردة أو المشهيات ومنها ما يستعمل لخدمة اللحوم الساخنة مثال الفخدة والديك الرومي وسمك السالمون.

١) فعربة المشهيات تكون عادة أوطى قليلا من العربة الأخرى وهي ذات وعاء زجاجي ليتمكن النزيل من رؤية ما بداخلها ليختار ما يشاء من أصناف المشهيات المرصوصة فيها.

٢) أما عربة اللحوم الساخنة فهي تخدم بواسطة شخص متخصص في تقطيع اللحوم يطلق عليه sommelier tranchrur وهو قد يكون من أحد العالمين في المطعم وان لم يوجد يحل محله طاه متخصص في التقطيع . يمر هذا الشخص بعربة أمام الزبون في المطعم، فيختار الزبون الصنف الذي يريد ويقوم مع السفرجى المقطع بتقطيع اللحم الى قطع أو شرائح في صحن مع الصلص والمجملات الضرورية ثم يقدمه للزبون.

ومن مميزات هذه الطريقة أيضاً أن الزبون يرى ما يختار، وأنها اقتصادية حيث يطلب الفزيون ما يحتاج دون أن يترك فضلات من الأكل بغير مبرر.

وبعض المطاعم تستعمل مائدة عرضtable montre ضع عند مدخل المطعم يراها كل زبون عند دخوله فيجد عليها مالذ وما طاب فيسيل منه اللعاب . يختار لهذه المائدة أشهى الأطعمة مثال سرطان البحر والاستاكوزا وسمك السالمون المدخن

والفخذة الخ..... ويقف خلفها السفرجى أو الطاهي المقطع يختار الزبون ما يشاء عند دخوله ثم يحمل السفرجى ما طلب الزبون الى مائدته.

وهناك كذلك نظام البوفيه الذي تعمد مطاعم بعض الفنادق الى عمله مرة أو مرتين في الأسبوع. فترض عليه الأصناف الباردة المختلفة يقوم الزبون عند دخوله المطعم بأخذ صحنه ويسير بحذى مائدة البوفيه يختار ما يشاء ثم يتوجه الى مائدة وبعد أن ينتهي من هذا الصحن يقدم له السفرجى الصحن الساخن ثم الحلو.

المبحث الثالث: سيكولوجية العملاء

تعمدنا اختيار هذا العنوان لهذا المبحث رغم أنه ذو طابع تجاري بحت فعمل الفندقه أولا وأخراً هو عمل تجاري وأغلب العاملين في الفنادق ومن لهم اتصال مباشر بالنزلاء وموظف المطعم يبيع الطعام الذي يصنع في المطبخ للرواد وموظف البار يبيع ما لديه من مشروبات وهكذا. فعلى قدر معرفتهم لسيكولوجية النزلاء يتوقف نجاحهم.

فنزيل الفندق أو زبون المطعم والبار ليس من المستهلكين العاديين بل هم من طبقة خاصة أغلبهم من السائحين أو رجال الأعمال، ليس من السهل إرضائهم.

فإذا كان المشتري العادي يحتاج إلى دراسة خاصة فان هذا الصنف من العملاء يكون أجدر بالدراسة من غيره لأنهم في العادة يمثل فئات مختلفة في الأمزجة والمشارب نظراً لانشغالهم بأسفارهم أو أعمالهم وتركهم موطنهم الأصلي وذويهم وقد يؤثر على ذلك أيضاً كبر سنهم أو حالتهم الصحية فتجد فيهم الشيخ المسن والعصبي المزاج والمريض .

فهذه العوامل مجتمعه يجب ألا تغرب عن بالنا عند دراستنا أحوال الزبون لإرضائه سيكولوجيا عند خدمته.

وقد أسلفنا أن سيكولوجية العملاء تتمثل في معاملتهم في المطعم وتقديم الراحة لهم من الناحية النفسية، قبل الناحية العملية.

وهذه المعاملة تتلخص - كما قلنا - في استقبال الزبون من وقت ولوجه باب المطعم ثم إرشاده إلى المكان المناسب ثم يقدم له الطعام والشراب الذي يريد ثم محاسبته فتوديعه.

ولا يجب أن نسقط من حسابنا في هذه الدراسة معرفة نوع الزبون هل هو من الزبن المتعجلين أم المعتادين أم العرضيين.

كل هذه الاعتبارات ضرورية يجب على العامل في المطعم دراستها وعدم إغفالها في معاملته للزبون . قد تبدو أنها صعبة في أول وهلة بيد أن التعود والممارسة تجعلها سهلة يسيرة.

والآن وقد تحدد موضوع هذه الدراسة، نقسم هذا المبحث الى الفروع التالية:-

الفرع الأول : دراسة أحوال الزبون.

الفرع الثاني : دراسة نوع الزبون.

الفرع الثالث : معاملة الزبون.

الفرع الأول: دراسة أحوال الزبون

المقصود بدراسة حال الشخص بصفة عامة هو معرفة جنسية إن كان ذكراً أم أنثى وإذا كان بالغاً أم قاصراً أو معرفة جنسيته وإذا كان صحيحاً أم معتلاً، شيخا أم شاباً وهكذا.

والذي يهمنا في هذا المقام هو دراسة ما يساعدنا على التعرف على طباع أو عادات كل زبون وما تفرضه هذه الطباع والعادات من ميول ورغبات لا مكان تقديم الخدمة التي تناسب مزاجه.

ولا يجب أن تخلط بين الأفعال والأحوال . وللتفرقة بينهما يمكن أن نقول بصفة عامة أن الأفعال هي حركات الجسم والأعضاء كالمشي والجلوس وأمساك الأشياء والقائها الخ . . بينما يقصد بالأحوال حركات القلب والروح، مثال التفكير والفرح والغضب وغيرها من الأنفعات الخ : ومن هذه التفرقة يبين لنا أن الأفعال تكون ظاهرية والأحوال تكون باطنية

لذلك كانت دراسة أحوال النزيل من أصعب الأمور ومع ذلك فهي تظهر دائماً في تصرفاته وبصفة خاصة تنعكس على عادته.

ودراسة عادات الزبون هي الأخرى ليست بالأمر السهل لأنها تحتاج الى وقت طويل، وليس كل نزلاء الفنادق أو رواد المطاعم من الزبن الدائمين . كذالك فان

الطبائع البشرية تختلف من شخص الى شخص، ومعنى هذا أن العامل في المطعم سوف يدرس مئات الآلاف من الزبائن، وهذا من المجال . اذن ما هو السبيل أو المدخل لهذه الدراسة ؟ !

انى لا أطالب أن يكون العامل في المطعم أستاذ في علم النفس لأضمن له النجاح، انما أضمن له النجاح اذا كان انساناً ذكياً محاً .

فعلم النفس في رأي هو علم الحياة، والحياة لا تدرس الا بالمشاهدة والتجربة

فعلى من يعمل في المطعم وينشد النجاح في عمله أن يلاحظ النزلاء بعينه فسوف يرى أن الذكر تختلف معاملته الأنثى وكذلك أن معاملة الشيخ المسن تخلف عن المعاملة الشاب للفتى وأن معاملة المريض تختلف عن معاملة الزبون الصحيح المعاني السليم .

سوف يجد موظف المطعم الملاحظة والتجربة أن هذه أسس عامة مشتركة اذا توافرت حيا ما في شخص يحتاج الى معاملة خاصة هو بالتجربة.

بيد أنه قد تتدخل عوامل أخرى غير ما ذكرنا تعتبر نوعاً من الاستثناء لما سبق من قواعد.

فقد يصادف موظف المطعم زبونا عصبي المزاج مهمته البحث عن المشاكل ولا دخل لسنه وجنسه ولا صحته في ذلك فهو دائم الشكوى، لا يعجبه العجب . هذا النوع من الزبائن اذا وجد أية مقاومة زاد هياجها وثورة، وفي هذا آثار للشعب في المطعم واساءة لسمعة المكان، فعلى موظف المطعم أن يعمل جاهداً في مثل هذه الأحوال على ترضية الزبون حتى لو كان مخطئاً بل يقدم له الاعتذار بعد الترضية في شيىء من الكياسة واللباقة، وبهذا يستحوذ على الزبون ويهدئه، ويحفظ للمكان هيبته .

ومن أمثلة هذا النوع . كنت أعمل مديراً لفندق شبرد وحضر الى مترودتيل المطعم والمغنى أن هناك زبون من نزلاء الفندق الكبار ثائر ثورة كبيرة في المطعم . فذهبت من فوري لمقابلته في المطعم للإطلاع على شكواه ومحاولة ترضيته، فقال لي أنه قادم من الهند وهناك كانت تعطى لهم المياه المعدنية في زجاجات في الفندق وعربات الأكل بالمجان لإنتشار مرض الكوليرا . وأنهم أخطورة في الباخرة بعدم

شرب مياه النيل لأنها ملوثة (وقد علمت فيما بعد أن هذا النوع من الدعاية الإسرائلية)، وأنه يجب أن يشرب مياه معدنية بالمجان، وفي هذا الوقت فعلاً لم تكن هناك مياه معدنية متوفرة فأمرت بإعطائه زجاجة صودا مصرية فتناولها سعيداً مسروراً .

ودهش المتردوتيل من هذه الترضية وقال أنه لم يكن يستطيع فعل ذلك لأنه لا يستطيع أن يهدى زجاجة بالمجان. فقلت له كنت قدمت له الزجاجة ثم اختبرني لا أصدق على تصرفك بدلاً من اثارة الشغب وإضاعة الوقت .

وعند سفر النزيل حضر إلى مكتبي لتقديم الشكر فأخبرته أن محتويات الزجاجة كانت من ماء النيل وأن ماء النيل ليس ملوثاً ولكنها كانت دعاية مغرضة.

والعكس سوف يجد الزبون المرح البشوش أو الزبون الأكول لذة في الأ كل والشرب دون أي اعتبار للجنس ولا السن . فهذا النوع من الزبن يحتاج إلى معاملة خاصة لإشباع رغباته وهكذا.

ومع كل نضع أمام الدارس بعض المعايير للإسترشاد بها إلى جانب ما سوف يكنسبه شخصياً من خبرة عملية كالمظهر الخارجي والجنسية والعمر.

أولاً ـ المظهر الخارجي :

هناك المثل القائل " أن المظاهر كذابة " وهذا حقيقي، ولكن في أحيان قليلة. فقد رأيت بعين رأسي بعض ملوك الصناعة ولإقتصاد وأثرى أثرياء العالم يرتدون أبسط الثياب .

بيد أن الغالب أن مظهر الشخص يدل عليه . وهذا ما سار عليه القضاء والشرع فعلاً فهو الحكم على الظواهر وليس على السرا.

فمظهر الزبون الخارجي يعطي فكرة أولية عنه فنوع النسيج الذي صنعت منه ثيابه أو تفصيل هذه الثياب وطريقة لبسها قد تدل على ذوق صاحبها ومدى ثرائه . هذا طبعاً قلنا هي الحال الغالبة وقد توجد بعض الإستثناءات إذا كان هناك احد المحتالين يريد أن يظهر بمظهر الثراء فقد يرتدى أغلى الثياب .

ولا يكفي الأخذ بالملبس وحده للحكم على مركز الشخص بل يجب ملاحظة لهجته وطريقته في الكلام فهذه أيضاً يمكن أن تدل على مركزه الاجتماعي إذا كلما زادت ثقافة الشخص كلما هذبت لهجته وطريقته في الحديث.

وكذلك فإن الغالب في معرفة مركز الأشخاص فراستهم أي تقاطيع وجههم فإن تناسق هذه التقاطيع وما تصحبه من سماحة وبشر وعدم تنافرها تدل على أن صاحبها شخص مهذب الطبع والعكس بالعكس .

وفراسة الوجه تنقسم إلى أربعة أقسام :

١ـ الوجه البشوش :

إن الزبون صاحب الوجه البشوش يعيد من أسهل الزبائن خدمة نفسه بنفسه ولا يجب الخدمة المعقدة .

فمهمة موظف المطعم والحال هذه أن يبادر هذا النوع من الزبن بارشاده الى أجود أصناف الطعام والشراب..

٢) الوجه الصفراوي :

إن الزبون صاحب الوجه الصفراوي يكون في العادة أصعب خدمة من الزبون صاحب الوجه البشوش . أنه ليس بالمريض ولكنه لا يرضى أبداً بما يقدم له، فهو دائم الشكوى حتى إذا وجهت له عناية خاصة .

ويلاحظ كذلك أنه ليس كريماً مع العاملين في المطعم ومع ذلك يجب بذل الجهد في ترضيته بالسياسة والكياسة بقدر الإمكان إتقاء للشره .

٣ ـ الوجه العصبي المزاج:

أن الزبون العصبي المزاج يعد أصعب من سابقيه في الخدمه. فهو دائماً متقلب الأحوال . يوما يحي العاملين ويتلاطف معهم في الحديث ويوما لا يريد على تحيتهم، يوما تراه هادئا حزينا ويوما تراه مضطربا . وهو يخلق من أبسط الأمور نشكلة واثارة للشكوى.

٤. الوجه المريض:

ان الزبون المريض هو الأخر أصعب من الجميع في الخدمة. بيد أنه يجب التفرقة بين ثلاثة أنواع من هؤلاء النزلاء المرضى.

(أ) مريض حقيقي:

احيانا ينزل الشخص الفندق معافيا ثم يصاب بمرض أثناء اقامته فينصحه الطبيب بالامتناع عن نوع معين من الطعام أو تناول نوع معين منه.

هذا النوع من الزبائن يقوم باخبار الادارة التي تتولى بدورها اخبار المطبخ بعمل طعام خاص بهم.

وهذا لا يمثل أية مشكلة للعاملين في المطعم . فكل ما عليهم هو بذل مجهود أكبر في خدمتهم وملاطفتهم.

(ب) مريض وهمي:

وهذا هو أصعب أنواع النزلاء لأنه في أغلب الاحوال لا يعد مريضا حقيقيا لانه لو كان كذلك لذهب الى المستشفى. فهذا النزيل تكثر مصادماته مع العاملين في المطعم ولا سيما اذا كان نظام الخدمة يسير طبقا للقائمة (المينيو). فاذا كانت القائمة تحتوي على مكرونة طلب تغيرها بحجة أنه يعمل رجيم للتخسيس . واذا احتوت القائمة على عجة مثلا طلب تغيرها بمكرونة بحجة أنه عنده برد.

وهذا التغير بدوره يسبب تصادما بين العاملين في المطعم وبين العاملين في المطبخ.

ومن الخطورة مع مثل هؤلاء الزبن أنه قد يطلب نصيحة المسؤل في المطعم في تناول طعام معين لانه يشكو من مرض معين فلا يجب قطعا الاستجابة لذلك الا عن أساس أكيد والا قد تأتي النتيجة عكسية وتسوء الامور بين الزبون والمسئول في المطعم.

لذلك ننصح العامل في المطعم أن يفهم هذا الزبون برفق ولطف بأن تعديل القائمة ليس من الامور السهلة حتى يكف عن هذه التعديلات منعا لما ذكرنا من مصادمات.

(ج) صاحب العاهات :

وهذا بدوره ينقسم الى قسمين : قسم لا يريد أن يستلم للمرض ويعتد بنفسه ولا يرغب في أيت مساعدة من أي انسان، وقسم يرحب بكل مساعدة ومعونة ويطلب خدمته خدمة خاصة حتى في وقت ضغط العمل.

فهؤلاء وهؤلاء يجب الاستجابة لهم والعمل على ارضائهم بما ينفق ورغباتهم.

ثانيا. الجنسية :

ان معرفة جنسية الزبون تساعد موظف المطعم كثيرا في خدمته . وهذه المعرفة يكتسبها موظف المطعم كثيرالاسفار أو الذي يعمل في فنادق لها صفة عالمية أي تلك التي يؤمها كل الاجناس.

فمعرفة الجنسية كما قلنا تسهل على موظف المطعم خدمة الزبون . أولا سوف يسعد هذا الزبون ان أستطاع هذا الموظف أن يكلمه بلغته لانه قد يصعب عليه اختيار أصناف الطعام بلغة أخرى أو التغير عنها. فيقوم الموظف باقتراح ما يتناسب مع ذوقه وعاداته من أصناف الطعام ومشروبات لأن كل جنسية لها ذوقاً وعادات مميزة.

ثالثاً ـ عمر الزبون :

وقد يكون لعمر الزبون تأثير كذلك في خدمته فالزبون المسن يكون في العادة أقل من الزبون الشاب وأبطأ منه . ويلاحظ النظر لمعيار السن أن ينظر الى لهجة الزبون لمعرفة مدى وقاره أو استهتاره لمعرفة مركزه الإجتماعي لتقديم المعاملة المناسبة.

الفرع الثاني : دراسة نوع الزبون

مما لا شك فيه أن دراسة أحوال الزبون تساعدنا مساعدة كبيرة في التعرف على رغباته او بمعنى أصح على كيفية إرضائه.بيد أنه يكون من المهم ايضاً معرفة نوع الزبون لأن معرفة هذا النوع تؤثر كذلك في طريقة خدمته.

فيمكن من الناحية السيكولوجية تقسيم الزبن إلى ثلاثة أنواع:

١) الزبون المتعجل

٢) الزبون المعتاد

٣) الزبون العرضى

ونتكلم عن كل منهم باختصار فيما يلي :

١) الزبون المتعجل:

ويكثر هذا النوع في الفنادق التي يؤمها رجال الأعمال لكثرة إنشغالهم، اما السائح فعاد ة ما تنظم أوقاته حسب الجدول الذي تضعه له وكالة السياحة المنظمة لرحلته.

فهذا الزبون لا يوجد لديه متسع من الوقت فعلى موظفي المطعم مراعاة ذلك في خدمته فيختار له الأصناف التي تكون سريعة الطهو، سريعة الخدمة إذا كان طلبه حسب القائمة، أما إذا كانت الوجبة طبقاً لقائمة محددة أن يتحرى السرعة في خدمته وأن يكون دائماً رهن اشارته ليرد عليه من مجرد النظر اليه ليقدم له فاتورة الحساب بسرعة عند طلبها ومعاونته في ترك المائدة في حمل اوراقه أو محفظة أوراقه ثم توديعه.

٢) الزبون المعتاد:

هذا الزبون المعتاد مألوفاً لدى العاملين في المطعم فهو نفسه بعد عدة مرات يرتاح إلى خدمة موظف معين فيتوجه من نفسه إلى المكان الذي يخدمه فيه هذا الموظف كما أن هذا الموظف يقوم من نفسه بحجز هذا المكان له ويعده له في الوقت الذي إعتاد الحضور فيه. فقد يحتاج إلى توابل خاصة وإلى عيش ناشف.

وقد يكون لهذا الزبون رغبات خاصة في تفضيله بعض أصناف معينة من الطعام كأنه مثلاً يحب المشويات، أولاً يحب بعض الأصناف كالنشويات فيراعى موظف المطعم هذه الرغبات ويعمل على استبدالها للزبون بعد أخذ موافقته.

كما أن معرفة عادة الزبون المعتاد تسهل على موظف المطعم كذلك معرفة نوع المشروبات التي يفضلها .

وهكذا تسهل خدمة هذا النوع من الزبائن .

٣) الزبون العرضى:

الواقع من الأمر أن كل زبون يدخل المطعم لأول مرة يعد زبوناً عرضياً. وهذا الزبون يجوز أن يكون عرضياً فعلاً أي أن تكون هذه هي المرة الوحيدة التي يزور فيها هذا المطعم ،فلا يعني هذا عدم الإهتمام به بل يجب العناية به وترضيته حتى يصبح بوق دعاية للمطعم. ومن المحتمل أنه يريد اختيار هذا المطعم ليصبح زبوناً معتاداً فيه فنجده يتلفت دائماً حوله يريد دراسة المكان الذي يشرف منه على أكثر أرجاء المطعم ويريد معرفة أي الموظفين يقوم بالخدمة أحسن من غيره ثم تجده يكثر الأسئلة عن الطعام وغير الطعام وهكذا.

فيجب على موظف المطعم ألا يتضجر من كثرة اسئلته بل على العكس يجب أن يرد على كل ما يطلب منه و إن لم يعرف يسأل رئيسه وكل ذلك في سبيل كسب زبون معتاد قد يكون من أحسن الزبائن للمطعم.

الفرع الثالث: معاملة الزبون

أسلفنا أن سيكولوجية العملاء تتمثل في معاملة النزيل في المطعم وتقديم الراحة والترضية له من الناحية النفسية، قبل الناحية العملية.

إذن المقصود بهذا المبحث هو المعاملة من الناحية النفسية وهو ما يطلق عليه الاتيكيت أو آداب السلوك.

وسلوك موظف المطعم في معاملة الزبون تتلخص كما قلنا في استقباله من وقت ولوجه باب المطعم ثم إرشاده إلى المائدة المناسبة ثم خدمته فمحاسبته ثم توديعه.

أولا: استقبال النزيل:

عندما يدخل الزبون المطعم لأول مرة يجب أن يجد من يهب لاستقبالهوعادة يتولى رئيس المطعم عملية استقبال الزين عند دخوله المطعم فيرحب بهم ثم يسألهم عن رغباتهم أي معرفة عدد الأفراد المطلوب إجلاسهم ثم توزيعهم على أركان المطعم حسب حركة العمل فيه لسهولة الخدمة وسرعتها فلا يرشدهم إلى مائدة في ركن من أركان المطعم المزدحمة ويترك ركنا آخر خاويا من الزبائن.

وفي حالة انشغال الميتردوتيل يقوم رئيس الصف باستقبال الزين وإجلاسهم إلى الموائد المناسبة.

ويجب عدم رفض الزبائن بحجة عدم وجود أماكن خالية. إذ يمكن بذل مجهود بسيط من إيجاد طريقة لإرضائهم كأن يطلب منهم الانتظار دقائق بالبار حتى يدبر لهم الأماكن المناسبة.

ويلاحظ في مثل هذه الأحوال إذا تعدد عدد الزبائن المنتظرين أن يعطى الأولوية لمن أنتظر قبل الآخر. منعا لغضبهم. إلا إذا كانت المائدة التي خلت ذات أربعة مقاعد مثلا وأن أول المنتظرين اثنين فقط ويليهم أربعة اعتذر بلطف للشخصين في تقديم الأربعة. حتى لا يفقد المطعم مقعدين. ويحتفظ دائما بالأولوية في الجلوس.

ثانيا: اجلاس الزبون:

بعد استقبال الزبائن ومعرفة عددهم، يرشدهم موظف المطعم إلى المائدة المناسبة. وعندما يقترب الزبون من المائدة للجلوس يجب المسارعة بتقديم المقعد له. أما إذا كان بصحبة الزبون سيدة فيقدم المقعد للسيدة أولا قبل الرجل.

ثالثا: خدمة الزبون:

تتلخص خدمة الزبون في تقديم الكارت أو القائمة المحددة له، حسب الأحوال، ثم أخذ الطلب وتقديم المشورة له عند طلبها.

فتقدم الكارت أولا للسيدة ثم تقدم للرجل، وتراعى نفس القاعدة في تقديم أصناف الطعام فهي تقدم دائما للسيدة قبل الرجل.

وإذا كان العدد السابق يزيد عليه ضيفا قدم الضيف على الجميع سواء أكان رجلا أم امرأة الداعية فالآنسة ثم الرجل.

وغالبا ما يشعر الزبون ولا سيما نزيل الفندق بالوحدة فيلجأ إلى التودد مع موظف المطعم ويدخل معه في محادثة قد تكون طويلة، فلا بأس من الاستجابة له ولكن في حدود طاقة العمل. فإذا ما وجد موظف المطعم ضغطاً في العمل أعتذر للزبون بلباقة وأدب.

وعلى العكس يجب الحرص على عدم مضايقة الزبون الذي يفضل الصمت وعدم الاستماع للنصائح.

رابعا : محاسبة الزبون :

الأصل أن تقدم الفاتورة إلى الزبون عند طلبها والتأكد من أنه انتهى من تناول طعامه، بيد أنه يجوز بالنسبة للنزيل المقيم أن يوقع على الفاتورة بما يفيد موافقته على تعليقها على حسابه، وعندئذ ترسل الفاتورة إلى مكتب الحاسبات الجارية.

أما بالنسبة للزبن العابرين فتعد الفاتورة لهم بمعرفة المتردوتيل أو رئيس الصف أو كاتب فواتير المطعم، حسب الأحوال. وفي هذه الحال الأخيرة يجب دائما مراجعة الفاتورة قبل تقديمها للزبون.

فعندما يطلب الزبون فاتورته تقدم له مطبقة على صينية أو صحن. ولا يستحب الوقوف أمام النزيل عند مراجعته لمحتويات الفاتورة ولا عندما يعد نقوده.

خامسا : توديع النزيل:

عندما يهم الزبون بالوقوف لمغادرة المقعد، يتعين على موظف المطعم المبادرة بالتقدم نحوه والتأكد من أنه لم ينس شيئاً. وان أمكن يفتح له باب المطعم وتوديعه باحترام ونفس الابتسامة التي استقبله بها.

ومن أهم الأمور في معاملة الزبون سواء في استقباله أو التحدث معه أو خدمته أو توديعه إلا تفارق الابتسامة ثغر موظف المطعم أبداً. فهذه الابتسامة هي عنوان الخدمة الجيدة.

البحث الرابع : أخذ طلب

إن مهارة الميتردوتيل أو رئيس الصف تظهر وقت أخذ الطلب . إذ يتعين عليه في نفس الوقت، أن يرضى الزبون ومراعاة مصلحة المحل الذي يعمل به في نفس الوقت.

فيشترط على رئيس الصف أن يقوم قبل بدء العمل في المطعم أن يطلع على قائمة الطعام اليومية والكارت الكبيرة وغيرها من الأطعمة الخاصة التي يقدمها المحل.

فيقوم الميتردوتيل بعد الاتصال بالمطبخ بجمع العاملين في فرقته ويشرح لهم الأطباق المختلفة التي تتكون فيها القائمة والكارت وإعطائهم التعليمات الواجب إتباعها. فكل واحد منهم يجب أن يعرف الوقت اللازم لأعداد كل صنف . فمن

المفضل أن تكون ثمة رابطة بين المطبخ والمطعم وتنسيق العمل بينهما ضمانا لحسن سير الخدمة.

بعد ذلك يقوم كل رئيس صف بمراقبة الموائد الخاصة بالصف المسئول عنه ليتأكد من أن المستلزمات التي وضعت عليها مطابقة للقائمة.

فبعد أن يجلس الزبون على المائدة يقدم له رئيس الصف القائمة مع مراعاة دائما وجود سيدة من عدمه، فان وجدت قدمت لها القائمة أولا.

وعند أخذ الطلب . يتعين على رئيس الصف معرفة كيفية نصح الزبون وذلك تأسيسا على ما قد يكون تجمع لديه من خبرة ومغرفة بمكونات القائمة. فمثلا إذا كان النزيل عنده رشح أو زكام نصحه رئيس الصف بعدم أكل صنف معين في القائمة لأنه يحتوي على بيض أو سمك أو عدم تناول شوربة العدس لأن هذه الأصناف كلها تظهر البرد. فينصحه رئيس الصف باستبدال هذه الأصناف بأصناف أخرى لا تقل عنها قيمة بل إن زادت قيمتها يكون أفضل للمحل.

وكما أسلفنا يجب على رئيس الصف أن يتنبأ بذوق الزبون ورغباته وكذلك إمكانياته في الإنفاق قبل أخذ الطلب.

وخشية من حدوث أي نزاع وسوء تفاهم عند دفع الحساب، يكون من المفضل تحديد سعر المأكولات الخاصة بالكارت وكتابتها أمام كل صنف ليطلع عليها الزبون قبل طلبها.

والطلب الخاص بالأنبذة يأخذ مباشرة عقب أخذ طلب أطباق القائمة أو الكارتلامكان ترطيب النبيذ حسب رغبة الزبون.

ولما كانت مسألة النبيذ ذات أهمية خاصة، فان الميتردوتيل أو رئيس الصف هو الذي يقوم بها بنفسه. يجب أن يكون على دراية تامة بقائمة الأنبذه المختلفة ولا سيما معرفة توافق الأنبذة المختلفة مع شتى الأطعمة.

وفي العادة يخصص في الفنادق الكبيرة موظف خاص بخدمة الأنبذة يطلق عليه لفظ (Wuliue Butler) في النظام الأنجلوسكسوني و في النظام الأوروبي ونحن نطلق عليه في اللغة العربية لفظ (Lommis de vine) الساقي.

وأي طلب يقوم رئيس الصف بأخذه يحرر له البون الخاص به على النحو الذي ذكرناه تفصيلا عند كلامنا على البون، مع مراعاة فصل المأكولات عن المشروبات، أي أن يخصص لكل منها بون منفصل لاختلاف أماكن سحبها منها.

المبحث الخامس: سحب الطلب

بعد أن يأخذ رئيس الصف الطلب من الزبون يسلم السفرجى البون الخاص به من صورتين يعطى السفرجى إحداهما لكاتب الفواتير والأخرى يذهب بها إلى المطبخ لسحب الطلب المقابل.

وفي مثل هذه الأحوال يفضل أن يكون السفرجى على معرفة بالقراءة والكتابة أو على الأقل أن يسأل عن الصنف الذي سيقوم بسحبه من المطبخ إن كان طعاما ــ أو من الكهف ـ إن كان شرابا ـ ليعرف ما يحمل .

فإذا عرف ما هو مطلوب وأعطى له شيء خلافة تعين عليه قبل أن يترك المطبخ ويذهب إلى الزبون ويضع أمامه صنفاً لم يطلبه، فيرده الزبون ويضطر إلى الانتظار مرة أخرى لإحضار الصنف الصحيح، وقد يكون هذا الزبون متعجلا فيتسبب ذلك في ضجره . هذا علاوة على أن الصنف الذي سحب بطريق الخطأ يخص قطعا زبوناً آخر فيضطر هذا للانتظار مدة أطول مما يجب وأن الطلب سوف يصل إليه بارداً . وهكذا تسوء الحال وتزداد الشكوى.

إذن فالمطلوب من السفرجى أن يكون يقظاً عند سحب الطلب.

ويلاحظ كذلك أن يقوم موظف المطبخ ــ وغالبا ما يكون هو المنادى ــ الذي يقف أمام المائدة الساخنة ويسلم الطلبات للسفرجية تحت إشراف وملاحظة رئيس المطبخ، أن يمسح قاع الأطباق والتأكد من حسن زخرفتها قبل تسليمها للسفرجى حتى لا تقدم الأطباق للزبون وهي متسخة فتتسبب في هباب مفرش المائدة.

ويلاحظ في حمل الأطباق إتباع الأتي :

بالنسبة لأطباق الشوربة :

يجب على السفرجى المبتدئ ألا يحمل إلا طبقا واحدا في كل يد. وبعد فترة من التدريب يستطيع أن يحمل طبقين في اليد اليسرى وطبقا وتحدا في اليد اليمنى .

وفيما يختص بحمل طبقين باليد اليسرى . توجد ثمة طريقتين :

الأولى : أن يوضع الطبق في راحة اليد ، ويحمل الثاني على زند الذراع .

الثانية : أن يمسك طبقا بالإبهام والسبابة ، ويوضع الآخر تحته برفق مع مسكه بالأصابع الثلاث الأخرى مع عدم الضغط على الطبق الأول بالسبابة.

أما بالنسبة للأطباق المسطحة :

فيمكن للسفرجي بعد اكتساب خبرة طويلة أن يحمل بيده اليسرى مجموعة من الأطباق بمساعدة فوطة الخدمة التي يحملها مطبقة .

فوطة الخدمة :

مهمة هذه الفوطة هي حماية الأيدي من اللسع، وأكمام الملابس من الاتساخ والبقع .

فإذا كانت فوطة الخدمة غير مستعملة لرفع الأشياء . فإنها توضع على زند الذراع بحيث تشكل زاوية قائمة مستندة إلى الجسم .

ويجب ألا يحمل السفرجي تطبيقه فوطة الخدمة أثناء العمل وإلا نتج عن ذلك :

١. احتمال سقوط أطرافها في الأطباق أو أن تلمس الزبون نفسه .

٢. أن تلسع اليد إذا لم تكن مغطاة جيداً.

أما إذا كانت فوطة الخدمة مطبقة جيداً فإنها تسمح :

١. بتقديم ورفع الأطباق بعناية .

٢. بتلافي الحوادث أو البقع للأيدي والملابس .

المبحث السادس : تقديم الطلبات

بعد أن يتم سحب الطلب من المطبخ بمعرفة السفرجي أو رئيس الصف في حالة ضغط العمل، يقوم السفرجي أو رئيس الصف، حسب الأحوال بتقديم الطعام للزبون على المائدة.

فيجب أن يضع الطبق أمام الزبون تماما ، وأن يوضع برفق دون إصدار أي صوت . فعندما يلمس الطبق المائدة إذا سحبت اليد بسرعة ارتطم الطبق بالمائدة وأصدر صوتا وهذا خطأ يجب تلافيه .

ويجب ألا توضع الأصبع الإبهام على حافة الطبق .

وإذا كان الطبق يحمل شعار الفندق تعين أن يضع الشعار مقابلا للزبون بحيث يستطيع قراءته . وعلى الطاهي الذي يرتب الطعام في الطبق مراعاة هذه القاعدة وكذلك السفرجى الذي يضعه أمام الزبون .

إمساك أدوات التخديم :

عند تقديم أصناف اللحوم أو الطير أو الأسماك وغيرها يجب على رئيس الصف أو السفرجى أن يعتاد على إمساك أدوات الغرف التي تكون عادة موضوعة في الطبق الرئيسي وهي عبارة عن شركة وبمعلقة كبيرتين . فيمسكهما بيده اليمنى وبالطريقة الفنية حتى تكون بمثابة الكماشة وحتى تصبح مألوفة لديه طيعة له تساعده على الغرف بسهولة .

وهذه الطريقة أن يمسك الشوكة بإصبعه الإبهام والسبابة ويجعل المعلقة تستند على باقي أصابع اليد بحيث تتقابل رأس الشوكة والمعلقة وترتكزان في بطن راحة اليد فيأخذ الاثنان شكل الكماشة .

قوم السفرجى عند تخديم أية قطعة من الطبق الرئيسي بأن يجعل الملعقة تنزلق تحت القطعة المختارة ثم يضغط من فوق عليها بالشوكة فيرفعها ب رفق ويضعها في صحن الزبون وهكذا .

ترتيب تقديم الأطباق :

يلاحظ في تقديم الطعام للزبون أن كل قائمة تحتوي على مجموعة من الأطباق يطلق عليها عرفا لفظ Service وتحتوي كل مجموعة على :

١ـ طبق رئيسي مثال السمك .

٢ـ وأطباق مساعدة مثال البطاطس والصلصة والسلطة .

أحيانا يخدم الطبق الرئيسي مع أحد الأطباق المساعدة مثال (السمك والصلصة). وأحيانا يخدم الكل في طبق واحد مثال (السمك والبطاطس والصلصة) .

فإذا كانت الأطباق تقدم منفصلة يراعى أن يكون ترتيبها على النحو التالي :

١ـ السمك .# ٢ـ البطاطس .#٣ـ الصلصة .

وفي حالة تقديم اللحم والخضار سلاطة فهي تقدم في الغالب منفصلة في صحن صغير.

تقديم الصلص :

يلاحظ في تقديم الصلص أنها تقدم دائما بعد الصنف الأساس . فإذا قدم مع اللحم بهريز لحم، قدم اللحم أولا ثم البهريز .

وإذا كان المقدم لحم وبطاطس وصلصة سميكة (لنقع البطاطس فيها) قدم اللحم أولا ثم البطاطس وأخيرا الصلصة .

وإذا كان ما يقدم صنف خضار وصلصة منفردا قدم الخضار أولا ثم الصلصة .

ويلاحظ في تقديم الصلص أن ينال كل زبون جالس على المائدة نصيبه من الصلصة . لذلك يتعين عند تقديم الطبق في بداية الخدمة لأول أن يكون أفقيا ثم جعله يميل رويدا رويدا للزبون الثاني فالثالث وهكذا بحيث ينال كل زبون حقه .

ويلاحظ كذلك أن الأطباق المساعدة مثال السلطة والكمبوت توضع دائما على يسار الزبون .

وهناك أمر هام يجب إلا نغفله في كلامنا عن تقديم الطعام، فكل صنف يقدم يحتاج إلى مستلزمات خاصة به . لذلك سوف نذكر فيما بلى حركة المستلزمات أثناء تقديم الطعام .

حركة المستلزمات أثناء تقديم الطعام :

ذكرنا أثناء كلامنا عن أعداد المائدة المستلزمات الرئيسية الواجب وضعها على المائدة قبل جلوس الزبن عليها . ولكن هذه المستلزمات تصبح في حركة دائمة أثناء

تناول الطعام طبقا لتغيير الأصناف واحتياجات كل صنف وطبقا لرغبات كل زبون.

فإذا كانت القائمة تتضمن صنف شوربة وصنف سمك تعين إضافة مستلزماتها ، فيقوم رئيس الصف أو السفرجي بإضافة سكين سمك على يمين السكين الكبير الموضوع وشوكة سمك على شمال الشوكة الكبيرة الموضوعة كذلك بحيث يتمكن الزبون من استعمالها قبل مستلزمات اللحوم لأن السمك يؤكل قبل اللحم .

أما بالنسبة للشوربة توضع ملعقة شوربة على يمين سكين السمك أي تكون هي آخر شيء على اليمين لأنها ستكون أول ما يستعمل الزبون .

كما يوضع طبق شوربة أمام الزبون إذا كانت الشوربة سوف تغرف أو أن يوضع الطبق ممتلئا أو في فنجان شوربة فيوضع الصحن أولا ثم يوضع الفنجان ساخنا وقت تقديم الشوربة .

ويلاحظ في حالة غرف الشوربة في الأطباق بمعرفة رئيس الصف أو السفرجى أن يراعى عند وصوله إلى المائدة ووضع إناء الشوربة عندما يرفع الغطاء عنه يضعه على المائدة مقلوبا حتى لا يتسخ مفرش المائدة بالبخار.

ولكن قد يحدث إذا كان هناك عدة أشخاص جالسين إلى المائدة أن يمتنع أحدهم عن تناول صنف معين فما تكون الحال عندئذ؟

يجب في هذه الحالة رفع الأدوات غير المستعملة حتى لا تزدحم المائدة بدون مبرر حتى لا الأمر على القائمين بالخدمة من أن هذا الزبون لم يخدم بعد.

وتوضع صحون الطعام وترفع من الجهة اليمنى للزبون.

رفع الأدوات غير المستعملة :

عندما يمتنع أحد الجالسين إلى المائدة عن تناول الشوربة يقوم رئيس الصف أو السفرجي بعد تخديم الشوربة للجميع بأخذ صينية أو صحن نظيف، ويقترب من الجهة اليمنى للزبون ويرفع الملعقة التي لم تستعمل ويضعها على الصينية أو الصحن .

وهكذا يكون الحال بالنسبة لرفع أية أدوات غير مستعملة أو وضع أدوات نظيفة فهي جميعاً يجب أن تحمل على صينية أو صحن . وغير مسموح بتاتاً حملها على فوطة الخدمة أو في اليد.

وفي حالة سقوط أحد الأدوات يقوم رئيس للصف أو السفرجي الذي يقوم بالخدمة بالتقاطها من على الأرض وأن يستبدلها فوراً بغيرها نظيفة .

ويجب عند وضع المستلزمات أثناء جلوس النزيل ألا تسبب هذه الحركة مضايقته. فإذا وضعت صحناً إضافياً وأنت واقف على يمين الزبون يجب ألا تمر ر ذراعك أمامه لتضع شوكة على يساره لكن يتعين عليك أن تدور حول مقعده لتضع الشوكة على يساره من جهة اليسار .

وكما ذكرنا نحمل الشوك و السكاكين على صينية أو صحن . أما الأطباق والصحون فتحمل على زند الذراع.

فالسكاكين والأطباق والصحون توضع على يمين الزبون والشوك توضع على يساره.

وإذا كان عدد الجالسين على المائدة كبيراً قام أحد السفرجيه بوضع الصحون وآخر بوضع السكاكين ثم الشوك.

المستلزمات المساعدة :

أحياناً ما تقدم للسلطات خلال وجبتي الغذاء والعشاء، كما تقدم أحياناً بعض المأكولات التي تسمح قواعد للسلوك (الإتكيت) يتناولها بالأصابع ولكل هذه وتلك تحتاج إلى مستلزمات إضافية هي :

١- مستلزمات السلطة .

٢- أواني غسل الصابع.

ونتكلم عن كل منها بإيجاز فيما يلي:

١- مستلزمات السلطة :

من النادر آن نجد سلطة جيدة تخدم في المطعم . فهي في الغالب تكون غير محبوكة. وهي عادة تقدم للزبون بإحدى طرقيتين :

أ) أما أن ينتظر حتى ينتهي الزبون من تناول الطبق الرئيسي ويرفع هذا الطبق ويوضع صحن للسلطة في المكان الحالي .

ب) وأما أن تجهز السلطة على مائدة الخدمة بغرفها في الصحون للسلطة ثم تقدم إلى الزبائن على يسارهم على المائدة مع تغير الأطباق.

وللسلطة التي تقدم مع المشويات والمحمرات تقدم في صحن مستقل يوضع على المائدة بجانب الشوكة أي على الجانب الأيسر للزبون . ويمكن إعداد صحن السلطة هذا على مائدة الخدمة .

ويلاحظ أن كثيراً من الزبن لا يرغب في أن يزدحم صحنه أو أن يخلط صلصة السلطة بيهريز اللحم .

وأن كثيراً من الزبن يفضل تناول السلطة قبل أو بعد المحمرات .

ويجب ألا تقدم السلطة في صحن ساخن. كما يجب أن تقدم دائماً في حالة طازجة ، إلا إذا كانت تقدم في حفل كبير وأعدت قبل الخدمة بوقت كبير فهي تقدم في هذه الحالة كما تقدم الخضروات .

ولما كانت أذواق الزبن تختلف عن بعضها البعض تعين على رئيس الصف أن يحتفظ دائماً تحت متناول يده بالزيت والخل والليمون والمسطرد لإعداد الصلص المختلفة حسب الزبائن.

وإذا كانت السلطة تعد على مائدة الخدمة يجب أن تحمل صحونها دائماً على صينية إلى مائدة الزبون وكذلك في حالة رفع هذه الصحون من فوق المائدة.

٢- اناء غسل الأصابع:

هذا الإناء هو عبارة عن طاسة مستديرة بحواف عالية مصنوعة من النحاس أو المعدن الأبيض المطلي بالفضة ، وهذا هو النوع الغالب في الإستعمال . وأحياناً يستعمل هذا الإناء من الزجاج أو البلور.

وهذا الإناء يستعمل إما في نهاية الطعام مع الفاكهة أو أثنائه مع بعض الأطعمة التي تسمح قواعد السلوك (الإتكيت) كما ذكرنا تناولها بالأصابع نذكر منها :

<u>الخضراوات :</u> كشك الماظ (الهليون) ذو العروق والخرشوف.

الصدفيات : الجمبري وسرطان البحر والاستاكوزا.

القواقع: القواقع وبلح البحر.

طيور الصيد : العصافير والسمان والحمام.

ويقدم أناء غسل الأصابع عقب تناول أحد الأطعمة المذكورة مباشرة ممثلاً إلى منتصفه بماء دافئ على صحن فنجان مغطى بفوطة صغيرة من القماش أو الورق . ويوضع أناء غسل الأصابع على يسار الزبون، وإذا كانت المائدة مزدحمة فلا بأس من وضعه على يمينيه.

وفي حالات الخدمة الممتازة تعطر الماء ببعض النعناع خصوصاً في حالة الصدفيال والقواقع، كما يعلق فص ليمون بحافة الإناء.

إذا كانت قائمة المطعم تحتوي على أطباق تتطلب تقديم أناء غسل الأصابع أكثر من مرة يفضل أن تقدم معه كل مرة حتى فوطة صغيرة حتى لايضطر الزبون إلى أن ينظف أصابعه في الفوطة التي يستعملها لمسح فمه.

وعند رفع أناء غسل الأصابع يرفع الصحن أولاً ثم يليه رفع الإناء.

تكلمنا عن كيفية وضع إناء غسل الأصابع أثناء الطعام وفي الحالات التي تقتضي ذلك وحتى لا نعود للكلام عن استعماله مره أخرى في نهاية الطعام عند استعمال الفاكهة نقول:

إن إناء غسل الأصابع الذي يقدم في نهاية الوجبة مع الفاكهة يقدم بنفس الطريقة التي يقدم بها الإناء الذي يقدم أثناء تناول الطعام أي أن يوضع على يسار الزبون ويرفع دائماً بعد أن يرفع الصحن الذي يأكل فيه الزبون أولاً ولا بأس في حالة بالفاكهة من أن يوضع إناء غسل الأصابع على المائدة مباشرة.

فهو يقدم على المائدة نفس صحن الفاكهة وبه ماء بارد ثم ينقل إلى يسار الزبون ويوضع على المفرش. ولكن خشية من أن يكون قد لحق به بلل يفضل وضعه على صحن صغيرة مغطى بفوطة صغيرة من القماش أو الورق .

مستلزمات الحلو:

مستلزمات الحلو توضع عامة في مكانها الطبيعي في المائدة مكونة أحد أضلاع المربع الذي ذكرنا . وفي وقت الخدمة يضع السفرجي صحن الحلو أمام الزبون تاركاً هذه المستلزمات مكانها . أما إذا لاحظ نقص أحد هذه المستلزمات قام بوضع الناقص مكانه.

وثمة طريقة أخرى في تقديم الحلو على الموائد الصغيرة وهي أن السفرجي بعد وضع صحن الحلو يأخذ الملعقة بيده اليمنى ويضعها على يمين صحن الحلو ثم ينقل إلى الجهة اليسرى للزبون ويأخذ الشوكة بيده اليمنى ويضعها على يسار صحن الحلو.

ويلاحظ قبل تقديم الحلو (فيما عدا الجبن) يجب رفع فتات الخبز بالفرشاه الخاصة بذلك أو بمسح المائدة بفوطة ملفوفة وليس بضرب المائدة بالفوطة لأن ذلك يضايق الزبون،وتوضع الفتات في صحن أو في جاروف خواص بذلك.

المبحث السابع: خدمة الأنبذة

تتم خدمة الأنبذة في المطعم والأدوار عن طريق الكهف اليومي أو الكهف الصغير كما يطلق عليه عرفاً .

والقبو اليومي مهم وضروري في كل فندق لضمان سرعة الخدمة . لذلك غالباً ما يكون موقع هذا القبو بالقرب من المطعم ويحتوي على كافة أنواع الأنبذة التي تتضمنها كارت الأنبذة.

وهذه الأنبذة تقسم قسمين :

آنبذة بيضاء، و أنبذة حمراء

فن تقديم الخمور

مسئولية تقديم الخمور في المطعم منوطة بالساقي كما ذكرنا . فهو يقف عادة وسط المطعم ومعه قائمة الخمور يتقدم بها للزبون بعد أخذ طلب الطعام وبانحناءة خفيفة يسأله عما إذا كان يرغب في أ ن يشرب مقبلاً أو خمراً إلخ....

وبعد طلب المشروب المقبل يقوم الساقي باخطار رئيس للصف ليتأخر في تقديم الطعام ريثما يتناول للزبون مشروبه ثم يقوم بعمل بون طلب الخمر ويجب أن يتضمن هذا البون رقم الغرفة أو المائدة (حسب ما إذا كان الزبون نزيلاً أم عابراً) ـ رقم الزجاجة ـ العدد ـ التوقيع والتاريخ.

وقبل التخديم يضع الساقي الكؤوس أمام الزبون على يمين كؤوس الماء. فإذا كان النبيذ المطلوب أبيضاً قدم في دلو ممتلىء بالماء والثلج حتى ثثيه ويوضع تحته صحن ويغطى بفوطة بيضاء. أما إذا كان النبيذ المطلوب أحمراً فهو يقدم في سلة خاصة يحمل الزجاجات مع جعل اتجاه بطاقة الزجاجة إلى أعلا وأن تحمل إلى الزبون دون اهتزازات عنيفة.

ومن المفضل أن يقدم النبيذ على مائدة خدمة صغيرة أو حامل معدني يوضع قرب مائدة الزبون .

وقبل فتح زجاجة النبيذ يتعين على الساقي أن يقدمها إلى الزبون ليطلع على البطاقة التي تحملها ليتأكد من أنها فعلاً من النوع الذي يتفق و اختياره .

ويجب على الساقي أن يحمل دائماً معه فوطة نظيفة ويفتح الزجاجة أمام الزبون .

وبمجرد ما أعطى الزبون موافقته يمكن البدء في فتح الزجاجة وتخديم النبيذ.

وعند فتح الزجاجة يتعين على الساقي أن يحمل معه فتاحة زجاجات وأن يكون متدرباً كافياً على فتح الزجاجات.

وبالنسبة للزجاجات المعلقة بكبسولة، يضع الساقي زجاجة الخمر على مائدة الخدمة أمام النزيل ثم يقص الغلاف بسكين على شكل دائري وينزعه ثم يمسح فوهة الزجاجة وفلينتها بفوطة الخدمة، ثم يدخل البريمة بالفلينة ثم ينزع الغطاء الفليني من الزجاجة ببطء ـ إذ أن طوله يختلف بحسب نوع النبيذ وقدمه ـ وأن يمسك الزجاجة بقوة بيده اليسرى مراعياً عدم اهتزازها وبعد إخراج الفلينة يشمها ويتأكد من طبيعة الخمر ونكهته، ثم يقوم بتنظيف فتحتها جيداً بفوطة الخدمة.

ثم يبدأ الساقي في صب النبيذ أولاً في كأس الطلب ليتذوقه ويبدي إشارة الرضا عنه. وبعد ذلك يخدم على النساء أولاً ثم الرجال ويختتم التخديم بالداعى الذي طلب النبيذ.

ويجب دائماً أن يؤخذ في الإعتبار السن والمركز الاجتماعي . وإذا كان من قام بطلب النبيذ إمرأة وكان باقي المدعوين من الرجال، وجب أن تصب القطرة الأولى في كأس وتقدم لأحد الرجال مع استسماحة بالتذوق قبل إجراء عملية التوزيع.

وفي حالة العدد الكبير أو الحفلات والولائم لا يتم فيها تذوق النبيذ بمعرفة أحد الضيوف، بل يتولى الساقي مسئولية تذوق النبيذ بنفسه حتى يتفادى ما يمكن أن يحدث من مفاجئات غير ساره.

ولما كانت كؤوس النبيذ توضع دائماً على جانب الزبون فإن النبيذ كذلك يجب أن يصب من هذه الجهة اليمنى مع جعل اليد اليمنى قابضة على بطاقة الزجاجة وهي متجهة إلى أعلى ويجب ملاحظة عدم صب النبيذ وتخديمه بجعل اليد تمر أمام الزبون ولا أن تخدم النبيذ على مائدة مهما كانت هذه المائدة صغيرة دون التنقل من مكان إلى مكان وإذا كانت الموائد موضوعة في قبوات أو أركان فيفضل في هذه الحال أخذ الكؤوس باليد اليسرى ويخدم الساقي النبيذ وهو واقف أمام الزبون.

ويلاحظ كذلك أنه يجب ألا تملأ الكؤوس حتى حافتها، حيث أن القاعدة العامة أن تملأ كأس النبيذ الأبيض إلى ثلاثة أرباعها وكأس النبيذ الأحمر إلى ثلثيها . بيد أن كؤوس (الجوبوليه) تشد عن هذه القاعدة وتملأ حتى آخرها.

الأنبذة البيضاء:

يصب النبيذ الأبيض من إرتفاع أعلى مما يصب منه النبييذ الأحمر أي من حوالي ٥ إلى ١٠ سنتيمتراً من حافة الكأس .

أما الأنبذة البيضاء العتيقة مثال البورد و البورجوني Bordeaux – Bourgogne فهي تصب مثل الأنبذة الحمراء يجعل الزجاجة توشك أن تلمس حافة الكأس .

الأنبذة الحمراء:

إذا كان صنف النبيذ الأحمر الذي يخدم من المركات المشهورة والعتيق في العمر، يجب معاملته بعناية . فيستلزم الأمر والحال هذه إلى حمل الزجاجة في السلة الخاصة بحمل زجاجات النبيذ . ولا يغرب عن البال أن تحمل هذه السلة على صحن حتى لا تتسبب السلة في إصابة مفرش المائدة بالبقع.

والنبيذ الأحمر يجب أن يصب بعناية فائقة فيكون عنق الزجاجة قريباً جداً من حافة الكأس دون أن يلمسها.

ولكي تتلافى سقوط نقط من النبيذ على المفرش أدر الزجاجة برفق من جهة اليمين إلى جهة اليسار قبل رفعها بعيداً عن الكأس .

وفي حالة خدمة النبيذ العتيق مثال نبيذ بوردو أونبيذ بورجوني تؤخذ الكأس باليد اليسرى مع جعلها مائلة قليلاً وتمسك سواء من قاعدتها أم بوضع اليد تحت الكأس نفسها. وهذه الطريقة تعد من طرق الخدمة الممتازة علاوة على أن مميزاتها أنها تمنع ارتجاج النبيذ.

الشامبانيا و الرغويات:

هذا النوع من الأنبذة يخدم وهو في حالة رطبة جداً فإذا كان الطلب قد تم في وقت مبكر يكتفي بوضع الزجاجة في دلو مملوء بالثلج . أما إذا كان الوقت المتاح بين طلب الصنف وبين تخديمه لا يكفي للتبريد ، فيجب ملء الدلو بالثلج المجروش حتى الثمالة وإن أمكن إضافة بعض ملح المطبخ المحبب وكذلك تبريد للكاسات بقطعة من الثلج.

وعند فتح زجاجة الشامبانيا يلاحظ بقدر الإمكان تخفيض ما يصدر عن فتح الغطاء من صوت عال وأن تخدم فوراً فيفضل إمساك الكأس باليد ولا سيما إذا كانت الشامبانيا تخدم نصف مثلجة أو في الكؤوس الطويلة (Lesflutes) .

ولما كانت الشامبانيا تحتوي على حامض كربوني وهو من طبعه ثقيل على الأمعاء لذلك يجب أن يوضع تحت تصرف النزيل ملاعق خاصة بتقليب الشامبانيا في الكؤوس بقصد التخلص من هذا الحامض الكربوني .

ويلاحظ كذلك أن يوضع دلو الشامبانيا ـ مثل دلو النبيذ البيض ـ إما على حامل يوضع بقرب المائدة نفسها ، وفي هذه الحالة الأخيرة يجب أن يوضع فوق صحن حلو ليتلقى الماء الناتج عن التبخير.

اللحوم الحمراء ولحوم الصيد ذات اللحوم الحمراء :

يقدم معها النبيذ الأحمر والمعتاد ، مثال سانت أميليون الفرنسي والنبيذ .

أنواع الخبز :

يقدم معها في العادة النبيذ الأحمر الذي يقدم مع المحمرات وطيور الصيد ومع كل فإن الأنبذة تتوافق مع أنواع الجن فيما عدا الأنبذة الحلوة .

الحلوى :

يقدم معها في العادة الأنبذة البيضاء الخفيفة أو تلك التي تعتبر من الليكير والشامبانيا والرغويات.

المبحث الثامن : رفع الفضلات

عادة لا تعطى لعملية رفع الفضلات أهمية كبيرة ولكنه لكي يسود النظام مائدة الخدمة يتعين على رئيس الصف أن يعتني بالأدوات والأواني التي ترفع من على موائد الزبائن لتوضع على مائدة الخدمة .

فتجمع أنواع الأطباق والصحون التي من نوع واحد وحجم واحد بعضها البعض وترفع فوق راحة اليد اليسرى.

وتجمع فضلات الطعام في طبق على حدة أما الأشياء السليمة والنظيفة مثال الخبز والزبد والجبن والفاكهة الخ.. لا يجب أن تخلط بالأشياء المتسخة.

كذلك يجب استعمال الحرص الشديد بالنسبة للأواني الزجاجية فترفع الكوبات المتسخة على صواني أما الكوبات النظيفة فيجب ألا تمسك إلا من أسفل . (أنظر طرق رفع الكوبات ص) .

وان ترفع الزجاجات الفارغة باليد.

ويجب أن يتعود السفرجي على هذه الأعمال بحيث تتم في سهولة ويسر ودون أحداث أي شغب لأن الزبون يلاحظ عادة الحركات.

أما بالنسبة لنقل الأطباق المختلفة من على المائدة فيمكن الاستعانة بنقلها على صينية ويمكن أن يرفع أي شيء تم استعماله سواء أكان ذاهباً إلى الأوفيس أم إلى المطبخ.

ويجب على السفرجي وهو يقوم برفع الأواني والمعدات سواء في الوفيس أو المطعم أن يتم ذلك في عناية تامة متعجباً بذلك حدوث أي كسر في حضور الزبائن .

وبالنسبة لفتات الخبز وفضلات الطعام لا يجوز تنظيف المائدة منا بفوطة الزبون ولكن تجمع بواسطة فوطة مطوية أو بواسطة فرشاة وتقذف في صحن أو جاروف خاص بذلك .

ويلاحظ أنه وضع كل شيء في مكانه سهل العمل على الجميع.

المبحث التاسع : خدمة القهوة والليكير

عادة ما يتناول الزبون فنجان قهوة جيد بعد تناول الطعام . فيقوم السفرجي بخدمة هذه القهوة وهو يسأل الزبون إذا كان يريدها سادة أم بسكر . وإذا كان يريدها بسكر يسأله عن كمية السكر المطلوب هل على الريحة (كما يقال) أم مضبوطة أو سكر زيادة وأن كان الزبون يريد قهوة فرنسية يسأل السفرجي الزبون أثناء صب القهوة في الفنجان عن عدد قطع السكر التي يرغب .

وتقدم القهوة عادة في فنجان ساخنوغالباً ما يقدم مع القهوة أنواع الليكير المختلفة فتوضع كؤوسها على يمين الزبون، وأحياناً توضع فوق طبق فنجان.

ويخدم الكونياك وأنواع الليكير المتازة في كؤوس التذوق.

ويجب عدم إغفال وضع طفايات السجائر.

وفي بعض فنادق الدرجة الممتازة تصنع القهوة أمام الزبون .

وأحياناً يفضل الزبون تناول فنجان شاي بعد الغذاء فيقدم له مثل ما تقدم القهوة.

اللحوم الحمراء ولحوم الصيد ذات اللحوم الحمراء :

يقدم معها النبيذ الأحمر والمعتاد ، مثال سانت أميليون الفرنسي والنبيذ .

أنواع الخبز :

يقدم معها في العادة النبيذ الأحمر الذي يقدم مع المحمرات وطيور الصيد ومع كل فإن الأنبذة تتوافق مع أنواع الجن فيما عدا الأنبذة الحلوة .

الحلوى :

يقدم معها في العادة الأنبذة البيضاء الخفيفة أو تلك التي تعتبر من الليكير والشامبانيا والرغويات.

المبحث الثامن : رفع الفضلات

عادة لا تعطى لعملية رفع الفضلات أهمية كبيرة ولكنه لكي يسود النظام مائدة الخدمة يتعين على رئيس الصف أن يعتني بالأدوات والأواني التي ترفع من على موائد الزبائن لتوضع على مائدة الخدمة .

فتجمع أنواع الأطباق والصحون التي من نوع واحد وحجم واحد بعضها البعض وترفع فوق راحة اليد اليسرى.

وتجمع فضلات الطعام في طبق على حدة أما الأشياء السليمة والنظيفة مثال الخبز والزبد والجبن والفاكهة الخ.. لا يجب أن تخلط بالأشياء المتسخة.

كذلك يجب استعمال الحرص الشديد بالنسبة للأواني الزجاجية فترفع الكوبات المتسخة على صواني أما الكوبات النظيفة فيجب ألا تمسك إلا من أسفل . (أنظر طرق رفع الكوبات ص) .

وان ترفع الزجاجات الفارغة باليد.

ويجب أن يتعود السفرجي على هذه الأعمال بحيث تتم في سهولة ويسر ودون أحداث أي شغب لأن الزبون يلاحظ عادة الحركات.

أما بالنسبة لنقل الأطباق المختلفة من على المائدة فيمكن الاستعانة بنقلها على صينية ويمكن أن يرفع أي شيء تم استعماله سواء أكان ذاهباً إلى الأوفيس أم إلى المطبخ.

ويجب على السفرجي وهو يقوم برفع الأواني والمعدات سواء في الوفيس أو المطعم أن يتم ذلك في عناية تامة متعجباً بذلك حدوث أي كسر في حضور الزبائن .

وبالنسبة لفتات الخبز وفضلات الطعام لا يجوز تنظيف المائدة منا بفوطة الزبون ولكن تجمع بواسطة فوطة مطوية أو بواسطة فرشاة وتقذف في صحن أو جاروف خاص بذلك .

ويلاحظ أنه وضع كل شيء في مكانه سهل العمل على الجميع.

المبحث التاسع : خدمة القهوة والليكير

عادة ما يتناول الزبون فنجان قهوة جيد بعد تناول الطعام . فيقوم السفرجي بخدمة هذه القهوة وهو يسأل الزبون إذا كان يريدها سادة أم بسكر . وإذا كان يريدها بسكر يسأله عن كمية السكر المطلوب هل على الريحة (كما يقال) أم مضبوطة أو سكر زيادة وأن كان الزبون يريد قهوة فرنسية يسأل السفرجي الزبون أثناء صب القهوة في الفنجان عن عدد قطع السكر التي يرغب .

وتقدم القهوة عادة في فنجان ساخن وغالباً ما يقدم مع القهوة أنواع الليكير المختلفة فتوضع كؤوسها على يمين الزبون، وأحياناً توضع فوق طبق فنجان.

ويخدم الكونياك وأنواع الليكير الممتازة في كؤوس التذوق.

ويجب عدم إغفال وضع طفايات السجائر.

وفي بعض فنادق الدرجة الممتازة تصنع القهوة أمام الزبون .

وأحياناً يفضل الزبون تناول فنجان شاي بعد الغذاء فيقدم له مثل ما تقدم القهوة.

الفصل الخامس

الحفلات

إن خدمة إقامة الولائم والحفلات لا تعدو أن تكون عملية تنظيم فني وذوق سليم . ويمكن إجمال هذه العملية في مراحل ثلاث، على النحو التالي :

المرحلة الأولى : مرحلة المفاوضات :

وهذه المرحلة هي في واقع الأمر مرحلة المفاوضات، وتقسم بدورها إلى خطوتين هما :

١ـ المفاوضات بين الزبون مقيم الحفل ومدير الفندق .

٢ـ إبلاغ مدير الفندق نتائج هذه المفاوضات النهائية إلى كل من رئيس المطبخ والميتردوتيل وأمين مخزن الخمور ورئيس قسم الصيانة وغيره من الجهات المعنية.

فالبنسبة للخطوة الأولى يقوم الداعي الممثل في فرد أو لجنة، الذي يرغب في إقامة حفل ما بتوجيه الأسئلة الآتية :

ـ هل يستطيع الفندقي قبول عدد المدعوين المراد دعوته ؟

وقد جرت العادة، في مثل هذه الأحوال أن تخصص الفنادق الكبيرة قاعة أو أكثر تسمى قاعة الولائم أو قاعة الحفلات .

ـ هل يستطيع أن يقدم الطعام والشراب المتفق عليه في الحدود التي تسمح بها إمكانيات الداعي ؟

ـ هل يستطيع مدير الفندق، عند الحاجة، أن يوفر مسرحاً أو منصة وتقديم فرقة موسيقى وأن يتولى زخرفة الموائد والصالة بمعرفته، وأن يضع تحت تصرف المدعوين أماكن أخرى، وأن يقيم لديه بعض المدعوين؟

بعد هذه الخطوة التمهيدية يقوم مدير الفندق ـ خلال فترة قصيرة جداً ـ بتقديم عرضه مشتملا قوائم للطعام وأصناف الخمور مشفوعاً بالأسعار.

أما بالنسبة للخطوة التالية ـ وهي تأتي بمجرد تسلم مدير الفندق موافقة الداعي النهائية على العرض المقدم ـ فيقوم بإخبار رئيس الخدمة والميتردوتيل ورئيس المطبخ وأمين مخزن الخمور ومكتب الاستعلامات والحسابات ورئيس الصيانة والبستاني وغيرهم ممن يتصلون بإقامة هذا الحفل . ويمكن أن يتم الأخبار شفاهة في اجتماع بمكتب المدير في حالة الاستعجال ـ وإلا فأنه يكون من المفضل أن يتم بموجب منشور كتابي يحدد فيه اسم الداعي والجهة الداعية ونوع الحفل ويوم وساعة إقامة الحفل وعدد المدعوين وسعر الوجبة للشخص الواحد والنظام المطلوب واختصاصات وواجبات كل فرد .

وبمجرد أن يتم الإنفاق على تاريخ إقامة الحفل وتحديد قاعة الطعام واختيار نوع المشروبات ،واخبار الميتردويتل بذلك، يقوم هذا الأخير بالاتصال بمقيم الحفل أو الشخص المسئول عن تنظيمه للإتفاق معه على باقي التفاصيل مثال عدد المدعوين ونظام توزيعهم حسب أهميتهم وشكل المائدة ونوع الزخرفة والساعة المحددة لتناول الطعام وموعد إلقاء الكلمات أو الخطب إن كان ثمة مجال لها، ثم عمل الترتيبات الخاصة بخدمة الأبرتيف والقهوة .

المرحلة الثانية : مرحلة الإعداد :

والذي يهمنا من مرحلة الإعداد هو جانب الخدمة وليس المطبخ وهذه هي مسئولية المتردويتل، لأن المرحلة الأولى يحتمل أن تتم بين مقيم الحفل والمدير فقط.

لذلك فإن المدير ينقل رغبات مقيمي الحفل إلى الميتردويتل.

واجبات الميتردويتل :

بعد أن يصل إخبار إقامة الحفل إلى الميتردويتل يكون من واجباته الاستعلام عن البيانات التالية :

١) العدد الفعلي للمدعوين الذين سيتناولون الطعام .

٢) دراسة القائمة توطئة :

أ- لمعرفة الأطباق التي ستقدم.

ب- للأمر بإعداد كل االأدوات اللازمة لخدمة هذه الأطباق والتي تتمشى معها.

٣) الأنبذة والخمور المطلوب تخديمها ويأمر بإعداد الكؤوس المناسبة لها.

٤) يحرر قائمة لكل المستلزمات الضرورية من فضية وصيني وأكواب لكل من:

أ- مائدة للزبائن.

ب- مائدة للخدمة.

ج- أدوات الخدمة بالأوفيس.

ثم تراجع هذه الأشياء وتنظف قبل موعد إقامة الحفل بوقت كاف.

عمل رسم تخطيطي لنظام وضع المائدة أو توزيع الموائد في قاعة الحفلات على ورقة تحمل وسماً لهذه الصالة بقياس مصغر بحيث يمكنه هذا الرسم من معرفة عدد اللوحات الخشبية اللازمة وعدد ما سوف تحتاجه هذه اللوحات من حوالي وكذلك عدد المقاعد حتى لا تزدحم القاعة يوم الحفل بمعدات غير ضرورية .

وهذا الرسم يساعد الميتردويتل على تحديد أماكن الضيوف حسب رغبة منظم الحفل بمعرفة أسمائهم وقيدها على بطاقات صغيرة من الورق المقوى ووضع كل منها في مكانه على المائدة تسهيلاً لإستقبال الضيوف وإجلاسهم .

وأخيراً يساعد هذا الرسم المتروتيل في توزيع الخدمة على رؤساء الصف بتحديد قسم معين لكل منهم .

فهذا الإجراء يعد من الأمور الهامة التي يتوقف عليها غالباً نجاح الحفل أو الوليمة.

ترتيب الموائد :

أن شكل مائدة الولائم والحفلات يمكن أن يختلف حسب الأحوال وليست هناك قاعدة مطلقة لترتيب الموائد.

فوضع المائدة يتوقف على تكوين الصالة التي توجد بها وعلى عدد الضيوف وعلى نوع الحفل وأخيراً يتوقف على رغبة صاحب أو منظم الحفل نفسه.

وقد جرى العمل في السنوات الأخيرة بالنسبة للولائم الكبيرة وحفلات الأفراح أن تنظم الموائد بطريقة تخالف الطريقة التقليدية التي كانت تنحصر في مائدة كبيرة تأخذ شكل حرف

(T) أو شكل حدوة الحصان فأصبحت تنظم بطريقة وضع المائدة كبيرة لضيوف الشرف وموائد أخرى متفرقة يجلس عليها باقي المدعوين يحتوي كل منها على ستة أو ثمانية مقاعد . وفي هذه الحالة يخدم على كل مائدة سفرجي واحد أو اثنين . وهذا النظام يساعد على تقديم خدمة جيدة كما يسهل خدمة الضيوف المتأخرين . وهذا النظام يناسب الحالات التي يكون فيها نوع الضيوف مختلطاً .

أما بالنسبة للحفلات العائلية فيفضل استعمال نظام المائدة الكبيرة لأنها تخلق جواً عائلياً وتقارباً بين المدعوين.

وعادة ما تفضل الموائد الصغيرة والموزعة توزيعاً متسعاً عن مائدة كبيرة واحدة . وفي هذه الحال يجب مراعاة تجميع الضيوف وتوزيعهم بطريقة لا تشعر أحدهم بأنه وضع في مكان مهمل عن غيره.

وفيما يلي بعض نماذج تقليدية لموائد الولائم والحفلات:

بعض النماذج التقليدية لموائد الولائم والحفلات

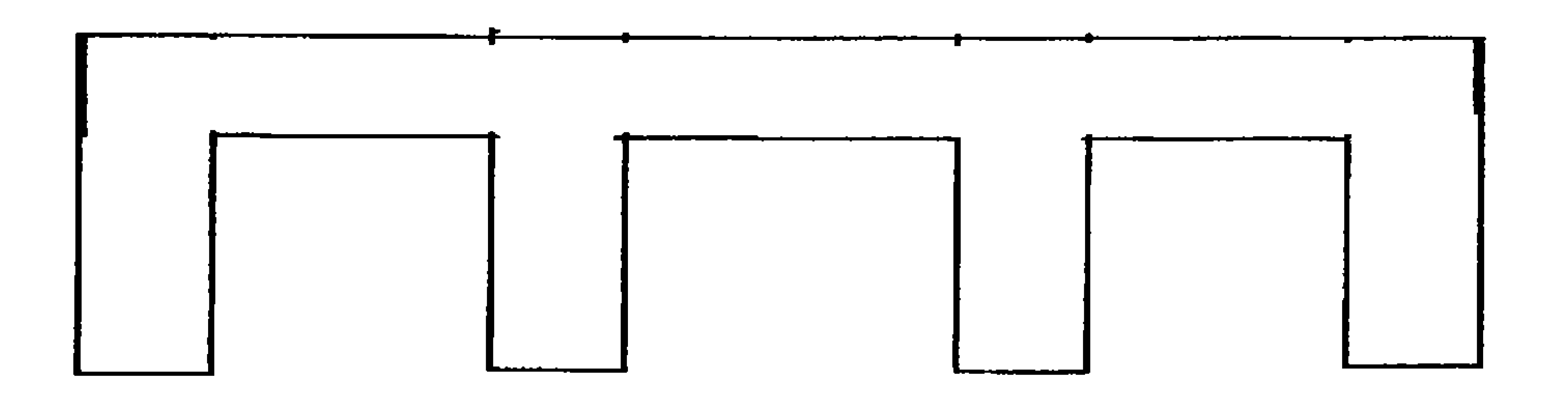
مائدة بيضاوية

مائدة حرف T

مائدة حرف U

مائدة شكل حدوة الحصان

مائدة حرف E

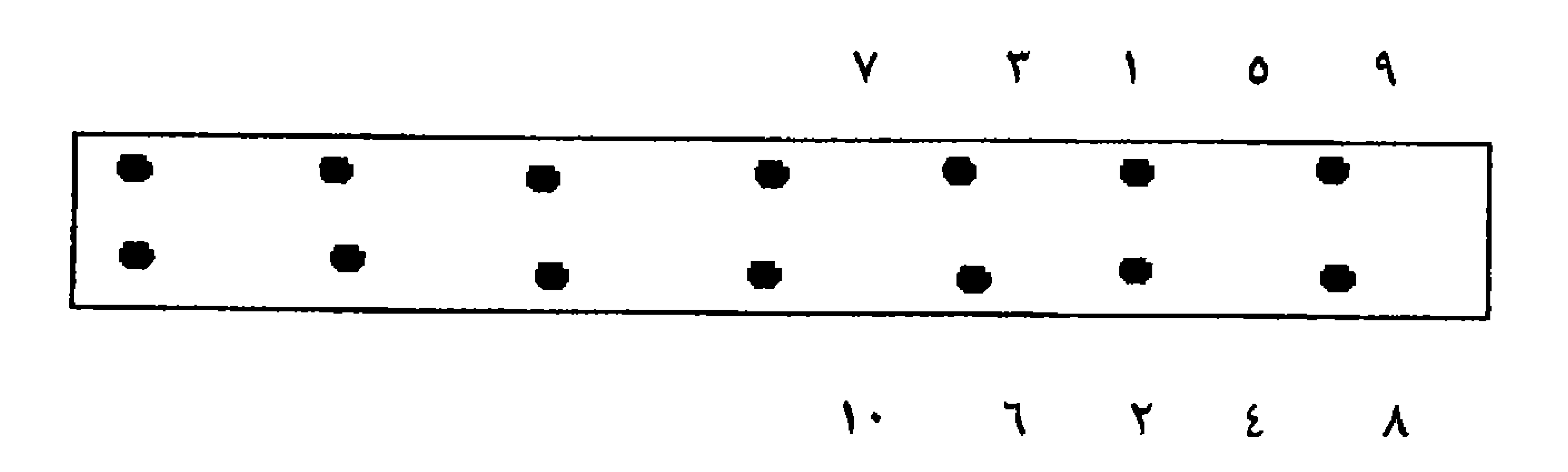


مائدة شكل المشط

طرق أخرى لتنسيق الموائد

فالبنسبة للمائدة ذات الشكل البيضاوي أو حرف I يكون عرضها متراً واحداً على الأقل إذا زاد طولها عن ٨ إلى ١٠ أمتار أما إذا كان الطول أقل من ذلك فلا بأس أن يكون العرض ٨٠ سم .

ويجب مراعاة توزيع مقاعد الشرف على النحو التالي : ١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، وهكذا.



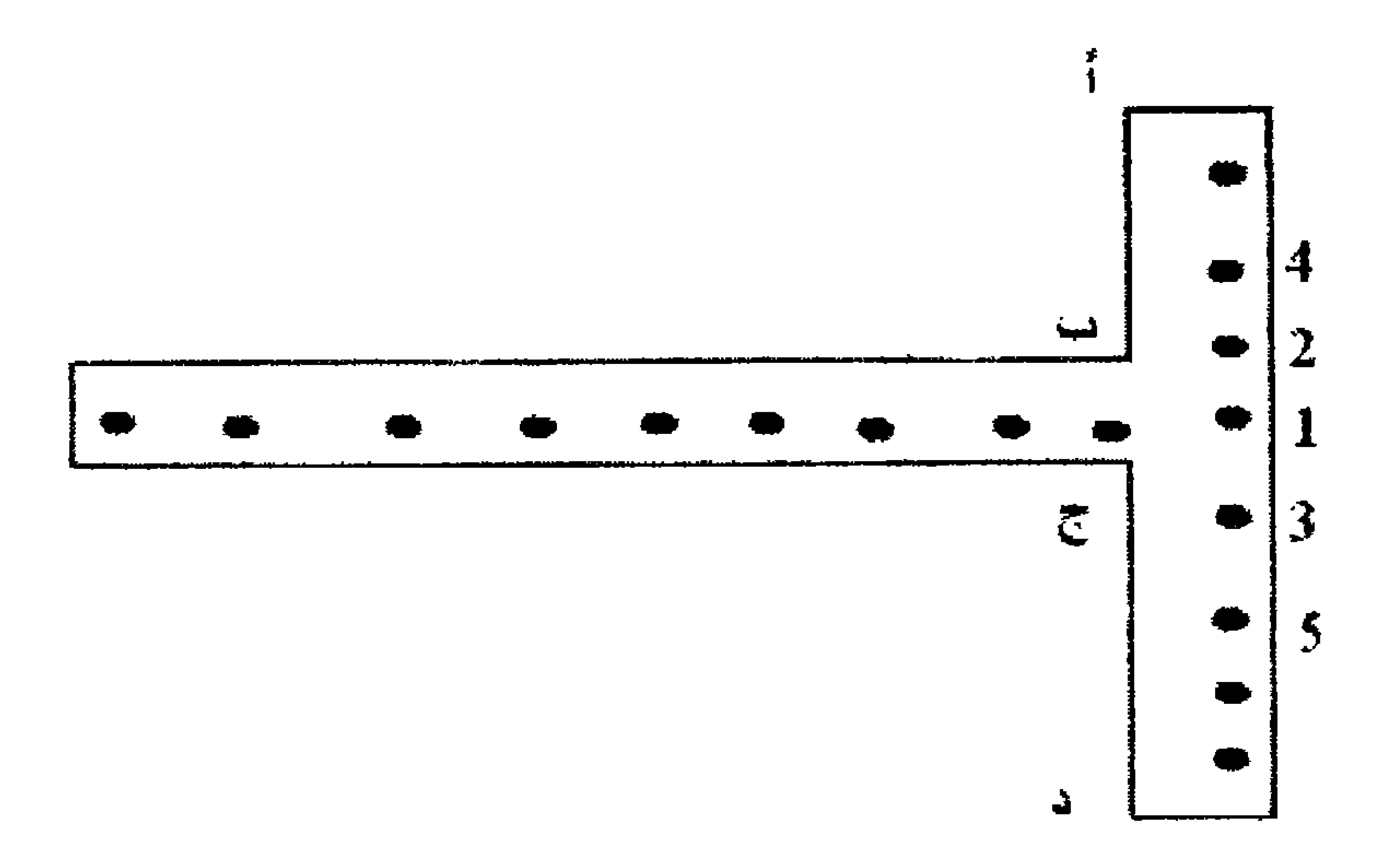
وتشغل هذه الأماكن وفقاً لنظام الترتيب الذي يعطيه منظم الحفل يحدد قيمة أهمية المدعوين ودرجاتهم .

ويراعي هذا الترتيب في مائدة الشرف وحدها إذا كان هناك موائد أما الموائد الأخرى فيترك الجلوس فيها حسب أولوية الجلوس لكل شخص.

وفي ولائم العرس تحفظ أماكن الشرف للعروسين، ثم ما يليها أقاربهما مبتدئين من الأعصاب ثم الحواشي فذوي الأرحام .

وبالنسبة للمائدة T فهي تناسب الوليمة التي يتراوح عدد الأشخاص فيها بين ٥٠/٢٠ شخصاً.

وأماكن الشرف فيها تكون بالترتيب التالي : ١، ٢، ٣ ،٤، ٥، وهكذا كما هو مبين في الرسم :



ويراعي عدم أشغال الضلعين ب، ج، د بأية مقاعد إلا إذا ظهر عجز في المقاعد.

وهذا النظام يكون في الغالب غير مستساغ لأنه يظهر فيه بوضوح انفصال مائدة الشرف عن باقي المدعوين .

وبالنسبة للمائدة U يراعى عدم إشغال الأضلاع أب، ح د، ه وبأية مقاعد ومع ذلك فهذه القاعدة ليست مطلقة .

وبالنسبة لترتيب المائدة ذات شكل المشط، يراعى عدم إشغال الأضلاع أ ب، ج د، ه و، ز ح، بأية مقاعد .

ويراعي كذلك وضع سن مشط في مواجهة مكان الشرف وعلى هذا الأساس يتم بعد ذلك باقي تنسيق الموائد وتوزيع المقاعد.

ويلاحظ أن زيادة عدد أسنان المشط يتوقف على حجم الصالة كما يراعى ضرورة ترك مترين بين كل لوحة تمثل سن من أسنان المشط لوضع المقاعد وسهولة الخدمة.

وهناك أشكال أخرى لترتيب الموائد يمكن أن تتبع في الأعداد الكبيرة بيد أنه يلاحظ في أي نظام يتبع عدم إشعار أي ضيف بأنه مهمل .

ومهما كان الشكل الموضوع للمائدة فيجب ألا يقل المكان المخصص لجلوس لكل مدعو عن ٦٠ سم وليس ما يمنع من زيادة هذه المسافة إلى ٧٠ أو ٧٥ سم تسهيلاً للخدمة في مثل هذه الحفلات الكبيرة .

المرحلة الثالثة : مرحلة التنفيذ :

في اليوم المحدد لإقامة الحفل ـ بعد أن يحدد الميتردوتيل تفاصيل قائمة الطعام مع رئيس المطبخ وموعد تقديم كل صنف ـ يقوم الميتردوتيل بنفسه فيشرف ويتأكد من عمل الترتيبات الآتية :

١- فرش السجاجيد وفقاً لأوضاع المائدة وشكلها.

٢- التأكد من أن المائدة أو الموائد قد ثبتت جيداً في أماكنها . وعند فرش المفارش يجب التأكد من أن الثنية الرئيسية تكون بوسط المائدة وأن الثنيات الفرعية تكون كلها في الجوانب . وأن توضع الفو ط على مسافات متشابهة مع بعضها البعض. وطبقاً لأهمية الوليمة تحدد المسافة المخصصة لكل شخص ما بين ٦٠ و ٨٠ سنتيمتراً .

٣- معرفة من سيكون ضيف الشرف الذي سيرأس المائدة الرئيسية وكذلك تنظم الحفل من حيث استقبال المدعوين وإجلاسهم وموعد إلقاء الكلمات أو الخطب وفترات للتوقف عن تخديم الطعام وهكذا.

٤- يجب أن تحتل مائدة أو أماكن الشرف أحسن موقع بالصالة بعيداً عن تيارات الهواء وغيرها من المضايقات التي قد تنتج عن الخدمة وحركة العاملين .

٥- يوزع العمل بين رؤساء الصف والسفرجية قبيل تخديم الطعام مباشرة فيعطى التعليمات المختصرة ولكن بكيفية واضحة حتى لا يكون هناك أي لبس، بشأن تنظيم الوليمة أو الحفل، وذلك عن طريقة الخدمة ومتى تتوقف الخدمة لإبقاء الكلمات والخطب ونظام خدمة الأنبذة والإشارة برفع الفضلات الخ...

وكذلك يعين كل من رئيس الصف سيقوم بخدمة ضيف الشرف الذي ستبدأ به الخدمة ثم من يليه من القسمة الباقين من جهة اليمين، ورئيس الصف الثاني الذي سيقوم بخدمة الضيوف العشرة على يسار ضيف الشرف وهكذا باقي رؤساء الصف كل منهم يحدد له قسماً لخدمته قوامة عشرة اشخاص.

ويتم تحديد الفواصل أو مواضع البداية لكل رئيس صف بنقطة بالقلم الرصاص على المفرش في حافة المائدة .

٦- إذا كانت القائمة المقدمة تحتوي على أربعة أطباق أو أكثر يكون ترتيب المائدة كاملاً (كوفير)، وجميع الفضية والمستلزمات الضرورية تعد مقدماً وتوضع على الأطباق.

ويلاحظ عدم وضع أكثر من ٤ كوبات لكل شخص.

ومن الأفضل في الوقت الحاضر وضع طفايات السجائر مقدماً على المائدة، حيث أن الضيوف لا ينتظرون في العادة حتى يقدم لهم الحلو ويسارعون بالتدخين.

من حيث زخرفة المائدة يجب مراعاة ألا تكون الزينة مرتفعة حتى لا تحجب الرؤية ولا كثيفة بل متناسقة بحيث لا تعوق تقديم الأطباق .

٧- يجب الإقلال من موائد الخدمة إلى الحد الأدنى بقدر المستطاع. بعد التأكد من سلامة هذه الترتيبات لا يبقى أمام الميتروتيل إلا انتظار حلول موعد الحفل لمباشرة عملية استقبال الضيوف ثم تقديم الخدمة .

ونتكلم عن كل منهما فيما يلي :

استقبال المدعوين :

إذا كان عدد المدعوين مرتفعاً ومكان كل منهم معيناً سلفاً على بطاقة ـ كما تقدم ـ فإن عملية الاستقبال تصبح بسيطة ولا تشكل أية صعوبة فيقوم الميتودوتيل أو منظم الحفل ـ حسب الاتفاق ـ عدد المدعوين عند باب قاعة الاحتفالات ويقودهم إلى مقاعدهم المحجوزة لهم ويتبع في هذا الشأن النظام التالي:

١- تقسم المائدة الرئيسية تقسيماً صورياً إلى (أقسام) مثال (أ ،ب، ج، الخ ...) وفقاً (للصفوف) الخاصة بكل رئيس صف . على أن تكون طاقة كل رئيس صف في مثل هذه الحفلات هي عشرة أشخاص، لضمان خدمة جيدة، ويقف كل رئيس صف إلى جانب صفة بعد أن يكون قد زود بأسماء المدعوين الذين سيتولى استقبالهم واجلاسهم وخدمتهم في قسمه.

٢- أما الميتردوتيل أو منظم الحفل فيقف بمدخل القاعة ومعه كشفاً بالأسماء مرتبة أبجدياً ويوضع قرين كل اسم الحرف الذي يشير إلى الصف الموجود به المكان .

٣- ويقف بالقرب من مدخل قاعة الحفلات كذلك بعض رؤساء الصف تكون مهمتهم ربط العلاقة بين الميتردوتيل أو منظم الحفل - حسب الأحوال - وباقي رؤساء الصف المسئولين عند الصفوف لإيصال المدعوين لكل منها أولاً بأول حال دخولهم القاعة طبقاً للبيانات المعطاة لهم من الشخص الذي يقوم بعملية الاستقبال (سواء أكان منظم الحفل أو الميتردوتيل) .

٤- وفي حفلات العرض الكبيرة حيث تستعمل الموائد الصغيرة يتبع نفس النظام السابق مع ترقيم الموائد ووضع وقم المائدة قرين اسم الشخص.

الخدمة :

يتولى الميتردوتيل توزيع تعليماته على جميع رؤساء الصف موضحاً لهم كل ما يجب عمله لضمان حسن سير الخدمة ولتلافي أي خطأ فيها فلا يخدم ضيف قبل الآخر مثلاً .

ولضمان ذلك تتبع التعليمات الآتية :-

١- يجب أن يتم التفاهم بين الميتردوتيل والمطبخ بحيث تعد الأطباق الخاصة بكل صنف وتجهيز لتخرج من المطبخ إلى قاعة الإحتفالات في وقت واحد.

٢- فيجتمع السفرجية ومساعديهم أمام مائدة تسليم أطباق الغرف في المطبخ بحيث يتناولون هذه الأطباق وفقاً للترتيب الذي أتفق عليه في أداء الخدمة على أن تبدأ هذه الخدمة أولاً بالمائدة الرئيسية .

فعند دخولهم القاعة يتقدمون إلى أقسامهم ويقفوا خلف الضيوف المفروض خدمتهم وينتظروا حتى يبدأ رئيس الصف المسئول عنهم في التخديم.

٣- بالنسبة لمائدة الشرف بعد أن يتم التخديم على ضيف الشرف يقوم رئيس الصف بالخدمة على الضيف الجالس على يسار ضيف الشرف وما يليه ويقوم رئيس صف آخر بخدمة الضيف الذي على يمين ضيف الشرف وما يليه وهكذا.

٤- أما بالنسبة لباقي الموائد العادية يبدأ كل رئيس صف خدمة الطبق الأول في قسمة مبتدئاً من الضيف الجالس من جهة اليمين في قسمة متجهاً إلى جهة اليسار . ويتم تحديد نقطة البداية أو الفواصل بين قسم كل رئيس صف بنقطة بالقلم الرصاص على المفرش في حافة المائدة ثم يخدم الطبق الثاني بعد ذلك مبتدئاً من الضيف الجالس على يسار قسمة ثم يتجه إلى جهة اليمين .

٥- وبالنسبة لتخديم الخمور على موائد الولائم فقد جرت العادة في الولائم المتواضعة أن توضع الزجاجات على الموائد وإلا تولى رؤساء الصف أنفسهم القيام بمهمة توزيع الخمور وتكون حصة كل رئيس صف في هذه الحال تتراوح بين ٢٥ و ٣٠ شخصاً .

٦- سبة لرفع الفضلات فهو يتم بناء على تعليمات رئيس الصف بإتباع الآتي:

بالنسبة للمائدة الرئيسية ينتظر الميتردوتيل حتى يوشك أغلب الضيوف من الانتهاء من تناول الطعام فيعطى الإشارة إلى رؤساء الصف للقيام برفع الفضلات من على هذه المائدة فيقوم كل سفرجي برفع الفضلات من القسم الذي يخصه . ثم يتبع ذلك رفع الفضلات من باقي الموائد العادية.

القسم الرابع : إدارة الحسابات

إن الكلام في إدارة الحسابات يحتاج إلى مؤلف منفصل لا يتسع له المجال في هذا الكتاب . علاوة على أن أبناءنا الطلبة يدرسون المحاسبة كمادة مستقلة عن إدارة الفنادق ومع ذلك سوف تقوم في هذا القسم بسرد إلمامة سريعة عن إدارة الحسابات، طالما أننا ذكرناها ضمن أقسام الفندق السياحي .

فوظيفة إدارة الحسابات، بصفة عامة هي تجميع وتنسيق كافة الأرقام المتعلقة بتشغيل جوانب المشروع، لتتمكن من مد إدارة الفندق بصورة كاملة في شكل أرقام ونسب مئوية عن نتيجة المتاجرة في أي وقت من الأوقات. كما تقوم في نهاية العام بإعداد الموازنة الختامية للمشروع.

وتعتمد إدارة الحسابات في الفندق السياحي اعتمادا كبيراً على قسم المراجعة . لذلك يكون اختيار العاملين في هذا القسم من الأمور الهامة التي تحتاج إلى دقة وتمحيص، إذ أن هذا الاختيار قد يلعب دوراً كبيراً في نجاح الفندق أو فشله.

وقد سبق لنا القول خلال بحثنا في الأسس السليمة التي تقوم عليها إدارة الفندق السياحي أن يرى المدير كل شيء بمعنى أن يراقب كل شيء، وهذا لا يأتي إلا بوضع نظام محاسبي سليم يمكنه من الرقابة الدقيقة لكافة أنشطة الفندق من الناحية المالية منعاً للإسراف والحد من التلاعب والغش .

والواقع من الأمر ليس هناك مشروع أكثر تعقيداً ولا كثرة في التفاصيل غير المتناهية التي يجب مراقبتها ومراجعتها مثل الفندق السياحي .

لذلك يجب عند وضع النظام المحاسبي للفندق الابتعاد عن التعقيد ومراعاة سهولة الخدمة وسرعتها وراحة النزلاء والرواد.

ومما لا شك فيه أن إدارة الحسابات، مثلها مثل أي قسم من أقسام الفندق السياحي، وقد نختلف في وضع نظامها من فندق إلى آخر وفقاً لحجم المشروع سواء أكان صغيراً أم كبيراً وسواء أكان هذا النظام أوروبيا أم أمريكياً .

وقد أخذت بعض الدول مؤخراً بنظام محاسبي موحد تستعين به حالياً في المشروعات الفندقية الكبيرة .

تقسيم البحث :

سوف نقسم كلامنا في هذا القسم إلى الأبواب التالية :

الباب الأول : الدفاتر الفندقية .

الباب الثاني : الرقابة على الإيرادات والمصروفات .

الباب الثالث : الحسابات الختامية .

الباب الأول

الدفاتر الفندقية

تنقسم المجموعة الدفترية المستعملة في الفنادق قسمين :

القسم الأول : مجموعة الدفاتر الإحصائية أو البيانية وتثبت فيها معلومات أو بيانات لا يمكن إدراجها في دفاتر المحاسبة المالية كالبيانات التي لا تكون مقيمة بوحدات النقود أو تكون مقيمة بوحدات النقود ولكنه لا يؤثر على الأغراض التي تنشأ من أجلها وتنظم المحاسبة مثل دفتر النزلاء والرسائل الواردة والجرد وغيرها.

القسم الثاني : دفاتر المحاسبة المالية وتشمل دفاتر القيد (اليومية أو اليوميات) ودفاتر الترحيل (الأستاذ) . ومن هذه المجموعات الدفترية المحاسبية تعد الحسابات الختامية وتصور الميزانية .

وتختلف الدفاتر الواجب إمساكها حسب الطريقة المحاسبية المتبعة في المنشأة وأن أكثر طرق المحاسبة المستعملة في الفنادق هي الطريقة الإنجليزية وأن الدفاتر المحاسبية اللازمة لتطبيقها هي :

١- **دفاتر القيد الأولى (الأصلي) وتشمل :**

أ) اليوميات الفرعية :

وتتعدد هذه الدفاتر بتعدد عمليات المنشأة وأوجه نشاطها . ويمكن استخدام دفاتر مقسمة إلى أعمدة بحسب أنواع النشاط لكي تقيد فيها التعليمات الخاصة بكل نشاط على حدة بدلاً من استخدام دفاتر يومية متعددة .

ب) اليومية العامة :

وتقيد بها جميع العمليات التي ليس لها يومية مستقلة كالقيود الافتتاحية وقيود تصحيح الأخطاء وقيود الاقفال والترحيل من دفتر الى آخر وما الى ذلك .

٢- **دفاتر الأستاذ :**

ويتم الترحيل مباشرة من القيد الأولى الى دفاتر الأستاذ المختلفة ويلاحظ في هذا الصدد أن كل من دفتر الصندوق والبنك ودفتر المصروفات النثرية يعتبر يومية وأستاذ في آن واحد وتتقسم دفاتر الأستاذ الى :

أ) دفاتر أستاذ مساعدة كدفتر أستاذ المدينين (العملاء) ودفتر أستاذ الدائنين (الموردين) .

ب) دفتر الأستاذ العام وترحل اليه جميع الحسابات التي ليست لها دفاتر أستاذ مستقلة سواء كانت حقيقية كحسابات الأصول أم حسابات اسمية المصروفات والايرادات والأرباح والخسائر .

الباب الثاني

الرقابة على الإيرادات والمصروفات

الكلام في الرقابة على الإيرادات والمصروفات يستتبع معرفة مصادر الإيرادات وأبواب المصروفات لأنها هي التي تحدد الحسابات التي تتم الرقابة بموجبها .

فأهم مصادر الإيرادات في الفنادق هي :

تأجير الغرف

الإيرادات الناشئة عن الأغذية والمشروبات

إيرادات من مصادر الخدمات الأخرى

إيرادات من مصادر تخرج عن النشاط الفندقي مثال ايجار محلات وصالات عرض بالفندق .

وأهم أبواب المصروفات :

١) المشتريات التي يحتاجها الفندق مثال المعدات والأدوات كالصيني والفضية والبياضيات الخ ....

٢) مشتريات المواد الغذائية والمشروبات .

٣) المصروفات العمومية والإدارية وأهمها الأجور ومصروفات الدعاية وغيرها .

ويمكن تقسيم الحسابات في الفندق بصفة عامة إلى أربعة أقسام على النحو التالي :

١) حسابات الأقسام ويخصص فيها حساب لكل فرع من فروع نشاط الفندق لمراقبة الإيراد في كل فرع يحقق أرباحاً.

٢) حسابات لإظهار الإيرادات من مصادر أخرى كالإيجار وغيره مما يخرج عن فروع النشاط الرئيسي للفندق .

٣) حسابات ثمن المصروفات التي تخصم من الإيراد وهي :

أ) المصروفات العمومية والإدارية

ب) مصروفات الإعلان وتنمية أعمال الفندق

ج) الإنارة والمياه وتكييف الهواء والقوى المحركة

د) الصيانة

٤) تكاليف رأس المال الثابت كالعوائد والفوائد والإيجار والتأمين والاستهلاك .

حسابات الأقسام :

يجب أن يخصص حساب لمراقبة أعمال قسم يكون مبوباً بشكل يمكن من تحليل المصروفات والإيرادات الخاصة تحليلا يناسب ما يراد الحصول عليه من هذا التحليل، ويحتاج كل فندق إلى ثلاثة من هذه الحسابات على الأقل وهي :

١) حسابات الغرف

٢) حسابات الطعام

٣) حسابات الشراب

بتسجيل عمليات المطعم والبارات كما يمكن تخصيص حسابات للتليفون والسجاير والغسيل أو أي فروع أخرى من النشاط يقوم بها الفندق . ويمثل حسابات الأقسام والإيراد الخاص بها وتجعل مدينة بالمصروفات المباشرة فقط دون تخصيص المصروفات غير المباشرة ويمكن تحليل الإيراد من كل قسم إلى أقسام فرعية مناسبة . فيقسم إيجار الغرف إلى إيجار لمدة معينة وإيجار يومي وهكذا .

إيرادات أخرى :

الحسابات اللازمة في حالة هذه الإيرادات الأخرى هي عادة إيجارات أخرى ـ امتيازات عمولة ـ إيرادات أخرى ـ فوائد مكتسبة ـ خصم تعجيل دفع .

المصروفات العمومية الإدارية :

يجعل هذا الحساب مدينا بالأجور والمرتبات والمصروفات الخاصة بإدارة الفندق في مجموعه .

مصروفات الإعلان وتنمية أعمال الفندق :

يقسم هذا الحساب إلى خامات بعدد أنواع الإعلان : جرائد ، ملصقات، نيون، إذاعة، تليفزيون، سينما ـ والإعلان يخص جميع الأقسام فإذا عمل إعلان لقسم معين فانه يحمل لهذا القسم .

مصاريف الإضاءة والتهوية والقوى المحركة :

يشمل هذا القسم من المصروفات كل ما ينفق لإنتاج أو توزيع هذه الخدمات في الفندق، فإذا أمكن تخصيص هذه المصروفات بشكل دقيق على مختلف النزلاء . فان ما يحمل النزلاء نظير استهلاكهم منها يقيد إيراد للقسم الذي يمد الفندق بها .

مصروفات الإصلاحات والصيانة :

يشمل هذا القسم قيمة المواد الأولية والأجور والمصاريف اللازمة لصيانة الفندق ويبوب حسابها غالبا لتبين قيمة المواد والأجور الخ ...... كل على حدة ويمكن أيضا تبويب الحساب تبعا لنوع الصيانة فمثلا تصليح وصيانة الأثاث ـ أعمال السباكة والتدفئة وأعمال الكهرباء الخ......

تكاليف رأس المال الثابت :

وتشمل هذه جميع المصروفات التي تنفق على الأصول الثابتة لتغطي الخدمات التي تنفق من أجلها مثل الاستهلاك والعوائد الخ ...... وتتوقف هذه على مدى نشاط الفندق .

الباب الثاني

الحسابات الختامية

يطلق إصلاح الحسابات الختامية على الحسابات الرئيسية التي تلخص حسابات النتيجة أي الحسابات التي يمكن بنقلها تحديد أعمال المنشأة من ربح أو خسارة والحسابات الختامية في الفندق هي :

ميزان المراجعة :

إن كل العمليات التي يقوم بها الفندق تقيد في الجانب المدين أو الجانب الدائن من أحد الحسابات المفتوحة في دفاتر الأستاذ المستعملة وفقا لطريقة المحاسبة المتبعة، ولذلك يمكن القول بأن القيود المثبتة بدفاتر الأستاذ المختلفة تعتبر تلخيصا لعمليات الفندق خلال فترة معينة، ويترتب على هذا أنه إذا تم ترصيد الحسابات المختلفة المقيدة بهذه الدفاتر وفقا لطريقة هذا القيد المزدوج وإدراج هذه الأرصدة بالتفصيل في كشف ذو جانبين أحدهما لأرصدة المدينة والأخر لأرصدة الدائنة فان خانتي هذا الكشف لابد وأن يتساويا بفرض صحة القيود في الدفاتر وتطلق على هذا الكشف ميزان المراجعة .

حساب المتاجرة والأرباح والخسائر :

بعد إعداد ميزان المراجعة يمكن إعداد الحسابات الختامية (حسابي المتاجرة والأرباح والخسائر) وكذلك الميزانية العمومية .

وحساب المتاجرة لمؤسسة ما هو الحساب الذي يبين النتيجة الإجمالية لأعماها بعد أن يجعل دائناً بالمبيعات ومديناً بتكلفة المبيعات ويظهر مجمل الربح الكلي للفندق من كافة أنواع النشاط ويرحل مجمل الربح لحساب الأرباح والخسائر ويحمل هذا الحساب بالمصروفات التي تندرج تحت تحويلات جارية وتخصصات مثال التعويضات والفوائد والضرائب والاستهلاك والديون المعدومة الخ ...... وتكون النتيجة (صافي الربح أو الخسارة) .

الميزانية العمومية :

وبعد أن يتم ترحيل الأرصدة المخلفة من ميزان المراجعة لإعداد حسابات المتاجرة والأرباح والخسائر فانه يمكن إعداد الميزانية العمومية وذلك بترحيل الأرصدة الباقية في الميزان إلى جانبي الأصول والخصوم وأن جانبي الميزانية لا بد أن يتوازيا .

خاتمـــــــــة

أحمد الله حمداً كثيرا على ما أكرمني وأنعم به على من أن وفقني إلى إنهاء هذا المرجع الفني المتواضع الذي كنت أحلم بأن أختم به حياتي العملية والعلمية فإني في هذه الصورة الفريدة ليكون مرجعا عربيا متكاملا في مادة " إدارة الفنادق " نظير في مراجع اللغة العربية ولا اللغات الأجنبية رغم اضطراري أحيانا إلى الإيجاز في بعض أبوابه .

وأنا أضعه الآن بين أبنائي الطلبة والعاملين في مجال الفندقة ليكون لهم نبراسا وحافزا على الدرس والبحث وأهيب بهم أن يعملوا على زيادة مثل هذه المراجع العربية التي سوف تعتز بها صناعة الفنادق وتعتز بها تقديرا لجهد أبنائها البررة المخلصين .

وما التوفيق إلا باللــــــه .

فهرس تحليلي

المراجـــــــــــــع

الأستاذ أبو بكر عمر الحميدي مدير عام شئون الفنادق من كتاب إدارة الفنادق ١٩٧٨

له مني كل الحب والصحة الدائمة

مع تحيات :

أستاذ إدارة الطعام والشراب

وليد أمين نافع

السيرة الذاتية

الخبرات العلمية :

- خبير في عالم الخضروات والأغذية التي تختص بنظام البرامج الغذائية .
- خبير سنة خبرة عملية في جميع برامج الدايت فود .
- خبير في وضع جميع برامج القوة الجنسية وتركيب جميع برامج الأعشاب وجميع وصفات الوقاية من برامج تركيب الأعشاب وكيفية التعامل بها . مؤلف الكتب الدراسية في نظام الأغذية وانتاجها حسب الخطة التفصيلية لجامعة العلوم التطبيقية.

المؤلفات الموجودة بالأسواق :

- كتاب الوصفة - كل ما يتعلق بالأعشاب والأغذية وبرامجها .
- كتاب المفيد المستفيد - كل ما يتعلق بالأعشاب والأغذية وبرامجها
- كتاب إسأل مجرب ولا تسأل طبيب في كل ما يتعلق بالأعشاب والأغذية وهو صيدلية منزلية ومرجع في كيفية التعامل مع وصفات الأعشاب وتركيبها .
- كتاب الأنماط الشخصية.
- كتاب الفراسة.
- محاسبة التكاليف.
- إدارة الطعام والشراب.
- التخطيط والادارة في المطاعم.
- إدارة وتجهيز المطاعم.
- منهاج الإدارة في المطاعم.
- إدارة وتجهيز المطبخ
- الشامل في إدارة الطعام والشراب.
- كتاب نمو الصناعة الفندقية في الأقسام ادارة الطعام والشراب.
- كتاب نمو الصناعة الفندقية في ادارة الفنادق.
- كتاب الخدمة في المطاعم.
- كتاب المنهاج انتاج الطعام والشراب



دار البداية ناشرون وموزعون

عمّان - شارع الملك حسين - مجمع الفحيص التجاري

هاتف: ٤٦٤٠٦٧٩ - تلفاكس: ٤٦٤٠٥٩٧

ص.ب ٥١٠٣٣٦ عمان ١١١٥١ الأردن

Info.daralbedayah@yahoo.com

Www.daralbedayah.com

